



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto
Peruano del Deporte Junín-2017**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Administración de la Educación

AUTORA:

Br. Liz Edit Núñez Castro

ASESORA:

Dr. Bertha Emperatriz Martínez Ocaña

SECCIÓN:

Educación e Idiomas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad de la Educación

PERÚ- 2017

Dr. Máximo Cordero Ayala
Presidente

Dra. Liza Dubois Paula Viviana
Secretario (a)

Dra. Bertha Emperatriz Martínez Ocaña
Vocal

Dedicatoria

A Dios por derramar sus bendiciones sobre mí y llenarme de su fuerza para vencer todos los obstáculos desde el principio de mi vida.

A mis padres por todo el esfuerzo y sacrificio para brindarme todo el amor, la comprensión, el apoyo incondicional y la confianza y a todas aquellas personas que a lo largo de mi vida me han ayudado y honrado con su amistad.

Agradecimiento

Agradezco a mis padres, hermanas(o) mi esposo por el amor que me brindan, inculcándome y apoyándome siempre en el logro de mis objetivos profesionales, personales, sociales.

Asimismo, a los docentes de la facultad de Educación del Programa de Maestría con Mención en Administración en Educación de La Universidad Privada César Vallejo por su orientación y experiencia en enseñanzas compartidas.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Núñez Castro Liz Edit, con DNI N° 70652271, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Educación, Escuela Académico Profesional de Post grado, 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 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, Julio del 2017

Br. Núñez Castro Liz Edit

DNI: 70652271

Presentación

Señores miembros del jurado

Se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017. Con lo cual cumpla con lo exigido por las normas y reglamentos de la Universidad y la Asamblea Nacional de Rectores para optar el grado de Maestra en Administración de la Educación.

La presente investigación constituye una contribución al mejoramiento del desempeño laboral y la satisfacción del cliente, los hallazgos del presente estudio permitirán reforzar la actitud hacia la percepción, expectativa y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017.

En este marco situacional se presenta esta investigación, cuyo objetivo es determinar la relación del desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017, lo que va a permitir brindar conclusiones y sugerencias para mejorar el equilibrio en ambas variables a nivel descriptivo no experimental.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el capítulo I, se ha considerado la introducción de la investigación. En el capítulo II, se registra el marco metodológico. En el capítulo III, se considera los resultados a partir del procesamiento de la información recogida. En el capítulo IV se considera la discusión de los resultados. En el capítulo V se considera las conclusiones, en el capítulo VI las recomendaciones y por último, en el capítulo VII se consideran las referencias bibliográficas y los anexos de la investigación.

Índice de contenido

Páginas	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación Científica técnica o Humanística	18
1.3 Justificación	29
1.4 Problema	30
1.5 Hipótesis	32
1.6 Objetivos	33
II. Marco Metodológico	
2.1 Variables	35
2.2 Operacionalización de variables	35
2.3 Metodología	36
2.4 Tipo de estudio	36
2.5 Diseño	37
2.6 Población, muestra y muestreo	37
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	38
III. Resultados	
3.1 Aspectos generales	44
3.2 Contrastación de Hipótesis general y específicas	54

IV. Discusión	59
V. Conclusiones	62
VI. Recomendaciones	64
VII. Referencias Bibliográficas.	66
Anexos	69
Anexo 1 Matriz de consistencia	
Anexo 2: Cuestionario 01	
Anexo 3: Cuestionario 02	
Anexo 4: Carta de autorización	
Anexo 5: Base de datos	
Anexo 6: Artículo científico	
Anexo 7: Declaración jurada	

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de variable desempeño laboral	35
Tabla 2	Operacionalización de variable satisfacción del cliente	36
Tabla 3	Validez de los expertos	41
Tabla 4	Confiabilidad de la variable: Desempeño laboral	41
Tabla 5	Estadísticas de fiabilidad de Cronbach: desempeño laboral	42
Tabla 6	Confiabilidad de la variable: satisfacción del cliente	42
Tabla 7	Estadísticas de fiabilidad de Cronbach: Satisfacción del cliente	42
Tabla 8	Niveles de la variable desempeño laboral	44
Tabla 9	Niveles de la dimensión Orientación de resultados	45
Tabla 10	Niveles de la dimensión calidad	46
Tabla 11	Niveles de la dimensión relaciones interpersonales	47
Tabla 12	Niveles de la dimensión iniciativa	48
Tabla 13	Niveles de la dimensión trabajo en equipo	49
Tabla 14	Niveles de la variable Satisfacción del cliente	50
Tabla 15	Niveles de la percepción	50
Tabla 16	Niveles de la Expectativa	52
Tabla 17	Niveles de la dimensión niveles de satisfacción	53
Tabla 18	Relación entre desempeño laboral y satisfacción del cliente	55
Tabla 19	Relación entre desempeño laboral y la percepción del cliente	55
Tabla 20	Relación entre el desempeño laboral y la expectativa del cliente	56
Tabla 21	Relación entre desempeño laboral y niveles de satisfacción del Cliente	57

Lista de figuras

Figura 1:	Niveles de la variable desempeño laboral.	44
Figura 2:	Niveles de la dimensión orientación de resultados.	45
Figura 3:	Niveles de la dimensión calidad.	46
Figura 4:	Niveles de la dimensión relaciones interpersonales.	47
Figura 5:	Niveles de la dimensión iniciativa.	48
Figura 6:	Niveles de la dimensión trabajo en equipo.	49
Figura 7:	Niveles de la variable satisfacción del cliente	50
Figura 8:	Niveles de la percepción	50
Figura 9:	Niveles de la dimensión expectativa	52
Figura 10:	Niveles de satisfacción	53

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación del desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017. El diseño es no experimental, correlacional-transversal siendo de tipo básica con un nivel descriptivo.

La investigación es de enfoque cuantitativo. La población de estudio fue de 101 colaboradores y clientes del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017, para la recolección de datos en la variable desempeño laboral se aplicó la técnica de las encuestas y de instrumento cuestionario y su confiabilidad de Alfa de Cronbach 9,19 que indica una confiabilidad alta y para la variable Satisfacción del cliente se aplicó la técnica encuestas y de instrumento se aplicó cuestionarios con una escala de confiabilidad de Alfa de Cronbach 0,879, lo que indica una confiabilidad alta, la validez de los instrumentos la brindaron dos temáticos y un metodólogo quienes coinciden en determinar que es aplicable los instrumentos, para medir la relación del desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017. Para el proceso de los datos se aplicó el estadístico de Spss, versión 23.

Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos indican que: El desempeño laboral tiene una relación correlación positiva moderada con la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017. Lo cual se demuestra con la prueba de Rho de Sperman $r=0.000$ ($p < 0.05$)

Palabras Claves: Desempeño, laboral, satisfacción, cliente, orientación.

Abstract

The present research has as general objective to determine the relationship of work performance and customer's satisfaction of the Peruvian Sport Institute Junín - 2017. The design is non-experimental or correlational, being of basic type with a descriptive level. The research is a quantitative approach.

The study population was 101 collaborators and 101 clients of the Peruvian Sports Institute Junín - 2017, for data collection in the labor performance variable was applied the survey technique and questionnaire instrument and its reliability of Cronbach's Alpha 9, 19 show a high reliability and for the Customer's satisfaction variable the survey technique was applied and instrument questionnaires were applied with a reliability scale of Cronbach's Alpha 0.879, indicating a high reliability, the validity of the instruments was provided by two Thematic and a methodologist who agree to determine that the instruments are applicable to measure the relationship of work performance and customer's satisfaction of the Peruvian Sports Institute Junin-2017. For the data processing, the Spss, version 23 statistic was applied.

The results obtained after the processing and analysis of the data indicate that: The work performance has a moderate positive correlation with customer's satisfaction of the Peruvian Sport Institute Junín-2017. This is demonstrated by the Rho de Sperman test $r = 0.000$ ($p < 0.05$)

Keywords: Performance, work, satisfaction, client, orientation.

I. Introducción

1.1 Antecedentes

Antecedentes internacionales

Silva (2012) desarrolló la investigación titulada *Estudio de las Características de la Demanda y la Satisfacción de Clientes para la Planificación, como Instrumento de Gestión del Laboratorio del Hospital Interzonal Especializado en Agudos y Crónicos (H.I.E.A.y C.) San Juan de Dios de La Plata, para el Año 2012*, Universidad Nacional de la Plata-Argentina, para obtener el grado de Magister en Economía de la Salud y Administración de Organizaciones de Salud, tuvo como objetivo realizar un estudio de la demanda y de la satisfacción de los pacientes y profesionales respecto a la prestación que realiza el Servicio, la metodología de la investigación fue cuantitativa, teniendo como muestra 996 ordenes, como instrumento utilizó las encuestas, para analizar los resultados empleó la estadística descriptiva. Obteniendo como resultado que el servicio de laboratorio, como integrante del Sistema de salud, debe permanentemente adecuarse a los cambios que se observan, por lo que cada vez más la Planificación estratégica en el mismo se hace necesaria y requiere de aquellos que los conducen el conocimiento de esta herramienta de gestión, llegando a la conclusión que las respuestas obtenidas en la encuesta realizada a los pacientes marcan en gran medida dificultades relacionadas a las deficiencias edilicias.

Álvarez (2012) realizó el estudio titulado *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*, Universidad Católica Andrés bello – Venezuela, para obtener el grado de Magister en Sistemas de la Calidad, tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del Gobierno, la metodología de la investigación es descriptiva, teniendo como muestra 839 clientes, utilizó como instrumento la observación directa y la entrevista, se empleó para analizar los resultados utilizó la estadística descriptiva. Teniendo como resultado un índice de calidad de servicio -1,27 indicando que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas en un 25, 4% existiendo oportunidades de mejoras en las dimensiones evidencias físicas y fiabilidad, específicamente en la apariencia de los locales y la del tiempo de espera en las

cajas, llegando a la conclusión que el cliente considera que el servicio PDVAL supera lo esperado, en relación a la dimensión evidencias físicas”.

Meléndez (2015) realizó un estudio titulado *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*, Universidad Tecnológica Equinoccial-Quito, para obtener el grado de Magister en Gestión del Talento Humano, tuvo como objetivo Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Subsecretaria General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, la metodología de la investigación es de tipo cuantitativo, teniendo como muestra 38 trabajadores, utilizando como instrumentos de recolección de datos el test de la empresa Great Place to Work y cuestionarios, se empleó para analizar los resultados el programa SPSS Estatistic. Teniendo como resultado que existe una apertura hacia ciertas variables que son fundamentales para el desenvolvimiento de la entidad como tal, tanto el clima organizacional como el desempeño laboral están enfocados a la consecución de resultados, llegando a la conclusión que el clima organizacional definitivamente no influye en los resultados esto es en el desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones.

Gelsi (2012) Realizo la investigación titulada *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*, Universidad Católica Andrés Bello – Caracas, para obtener el grado de magister en sistemas de la calidad, tuvo como objetivo general determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad del servicio ofrecido, en una red de supermercados del gobierno, la metodología de la investigación fue descriptiva, no experimental, teniendo como muestra 839 clientes, utilizo como instrumento la entrevista, para analizar los resultados utilizo la estadística descriptiva. Teniendo como resultado las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas, existiendo oportunidades de mejora

Fuentes (2012) desarrolló un estudio titulado *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos*

humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango), Universidad Rafael Landívar-Quetzaltenango, para obtener el grado de Magister en Psicología Industrial y Organizacional, tuvo como objetivo establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad, la metodología de investigación fue descriptiva, teniendo como muestra 20 trabajadores, utilizo como instrumento cuestionarios, analizó los resultados con la estadística descriptiva. Teniendo como resultado que la satisfacción laboral influye positivamente en la productividad.

Antecedentes Nacionales

Moreno (2012) realizó un estudio titulado *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de Don Parce*, Universidad de Piura-Piura, para obtener el grado de Magister en Administración de Empresas, tuvo como objetivo realizar una evaluación del grado de satisfacción de los clientes en el restaurante “La Cabaña de Don Parce”, la metodología de investigación es cuantitativa, teniendo como muestra 50 clientes, utilizando como instrumento encuestas, para analizar los resultados utilizo el programa estadístico SPSS STADISTIC 2010 versión 19. Teniendo como resultado que se ha logrado comprobar que es posible medir la calidad haciendo uso de las dimensiones planteadas en los modelos SERVQUAL o SERVPERF, llegando a la conclusión que los clientes del restaurante están satisfechos con el servicio brindado por este.

Martínez (2013), realizo un estudio sobre *La cultura organizacional presente en dayco telecom, c, a: una estrategia para el fortalecimiento del estilo Daycohost a través de su liderazgo gerencial*. Universidad Católica Andrés Bello de Venezuela, en el año 2009, Venezuela-Caracas. Para optar el grado de Magister en Gerencias de Recursos Humanos y Relaciones Industriales. Tuvo como objetivo determinar la cultura organizacional presenta en Dayco telecom, c, A. Para el establecimiento de una estrategia de fortalecimiento del Estilo Daycohost a través de su liderazgo gerencial. La metodología cualitativa descriptiva, teniendo como muestra 85 empleados de los distintos departamentos, utilizando como instrumento una encuesta para el recojo de información. Teniendo como resultado 71 empleados de Dayco tiene relación la cultura organizacional en fortalecer el estilo Daycohost a través del liderazgo gerencial. Llegando a la conclusión dentro del personal

consideren que las gentes no conocen bien las familias de los demás y que no resulta fácil reconstruir con la cultura organizacional de Daycohost y estrategias de desarrollo de la organización.

Armero (2014) realizó un estudio titulado *Desempeño laboral del docente y el clima institucional en la Institución Educativa de la Policía Nacional del Perú "Precursores de la Independencia Nacional".2014*, Universidad Cesar Vallejo-Perú, para obtener el grado de Magister en Educación, tuvo como objetivo establecer la relación entre el desempeño laboral del docente y el clima institucional en la Institución Educativa de la Policía Nacional del Perú "Precursores de la Independencia Nacional".2014, la metodología de investigación es cuantitativa, teniendo como muestra 190 docentes, utilizando el instrumento cuestionario tipo escala Likert, para analizar los resultados se empleó el análisis estadístico. Teniendo como resultado de esta investigación que existe relación significativa entre el Desempeño Laboral Docente con el Clima Institucional en la Institución Educativa de la Policía Nacional del Perú "Precursores de la Independencia Nacional".2014, llegando a la conclusión que el Desempeño Laboral Docente está relacionado positivamente con el Clima Institucional, según conclusión de Spearman de 0,691, representando esta una moderada asociación de las variables y siendo altamente significativo

Larico (2015) realizó el estudio titulado *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca 2014*, Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", para obtener el grado de magister en administración, tuvo como objetivo determinar la influencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral a los trabajadores de la municipalidad provincial San Ramón-Juliaca 2014, la metodología de la investigación fue descriptivo correlacional, como muestra 631 trabajadores, utilizó como instrumento cuestionarios, para analizar los resultados el programa spss, versión 22. Como resultado se comprobó la existencia de vinculación significativa entre los factores motivadores y el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Román-Juliaca 2014.

Gómez (2012) elaboró un estudio titulado *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*, Universidad Pontificia Católica del Perú, para obtener el grado de magister en administración estratégica de empresas, como objetivo tuvo determinar si los niveles de satisfacción laboral de los empleados del área comercial del banco líder tiene alguna relación con las variables demográficas puesto laboral, edad y sexo del empleado, la metodología de la investigación fue descriptiva, como muestra tuvo 312 trabajadores, para el análisis de la información se aplicó un análisis de varianza (Anova). Teniendo como resultado el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados, los gerentes y funcionarios presenta un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleo de menor jerarquía, los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes, finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral.

1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística

El Desempeño laboral

De acuerdo con Bohórquez (2007) “se puede definir al desempeño laboral como el resultado obtenido por el colaborador en un tiempo determinado los objetivos y metas de la organización o Institución” (p. 48).

Según Chiavenato (2000) el desempeño laboral

son los resultados obtenidos por el colaborador, después de realizar sus actividades con efectividad dentro de la Institución u organización, además indica que para que haya mayor productividad por parte del individuo, éste debe sentir satisfacción laboral por tanto los resultados dependen del comportamiento de la persona. La organización espera que el individuo aporte con responsabilidad y entrega, por ende es importante los comportamientos y acciones de los empleados que son la fortaleza relevante para el cumplimiento de los objetivos de la Institución, es una estrategia individual, por ello el desempeño laboral siempre va de la mano con las actitudes y aptitudes que los trabajadores poseen en función a los objetivos y metas que se desean

alcanzar a nivel personal e Institucional, asimismo existen teorías que sustentan el desempeño laboral, formas de enfoques y contextos.

Según Benavides (2002) considera al desempeño laboral

como toda actividad que realiza una persona lo cual se puede observar, medir, por tanto puede ser evaluado, lo cual serviría para tomar una decisión o además puede servir para mejorar más el rendimiento de los trabajadores. Después de la evaluación el empleador puede tomar decisiones como promover o si no despedir a un colaborador que no cumpla las expectativas y no coadyuve en el logro de los objetivos de la institución, dicha evaluación se puede realizar cada medio año o una vez al año

Según Druker (2002) para este autor el desempeño laboral

es la forma como los integrantes de una Institución cumplen sus funciones con efectividad para alcanzar metas comunes, cumpliendo las normativas o directivas que estipula la Organización con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos propuestos.

Según Bittel (2000) el autor hace mención que

el desempeño laboral se vincula con las destrezas y habilidades del colaborador, con las expectativas que éste tiene sobre el trabajo y sus motivaciones personales, logrando armonía, buen clima laboral y satisfacción en el desempeño de sus funciones para vincular con el logro de los objetivos de la Institución.

Según Robbins (2004) es

la fijación de metas, lo cual ayuda a la persona a enfocarse en sus esfuerzos para el cumplimiento de sus metas, lo cual además active su energía, su comportamiento, sus ganas de trabajar, incidiendo positivamente en su psicología, enfocando en el cumplimiento de las metas y objetivos

El Desempeño laboral puede ser definido como la capacidad o habilidad con la que las personas realizan una actividad o funciones. Además el desempeño laboral también puede ser considerado como el nivel de rendimiento demostrado por el colaborador en la realización de sus tareas diarias dentro de la Empresa o Institución y se encuentran relacionados al conjunto de conocimientos, experiencias previas, sentimientos, actitudes, valores, motivaciones entre otras características que actúan directamente o influyen sobre el logro de los objetivos.

Para un excelente desempeño laboral es necesario e importante que los colaboradores, conozcan y entiendan con claridad sus funciones, tareas y actividades, procedimiento a realizar, conocer los objetivos y metas de la Institución, que normativas y especificaciones existen dentro de la Organización, por ello para que los trabajadores se sientan motivados se puede utilizar diversos métodos y técnicas como por ejemplo: delegarles funciones específicas, responsabilidad, recompensa por su trabajo bien realizado, buen clima Institucional, todo ello teniendo en cuenta la orientación de resultados de la Institución, calidad, trabajo en equipo, iniciativa y relaciones interpersonales.

Teoría de Psicología Humanista de Abraham Maslow

Según Maslow (2000) para obtener un buen desempeño laboral hay que cubrir algunas necesidades de las personas de menor a mayor jerarquía, como son:

Necesidades fisiológicas o básicas, en esta necesidad se encuentran la supervivencia, estado normal del organismo, satisfacer la sed, alimentación, también puede considerarse el sexo y la maternidad.

Necesidad de Seguridad, en esta categoría se encuentra la necesidad de tener protección, orden, estabilidad, asimismo el temor y miedo de perder el control de la vida.

Necesidades Sociales o de pertenencia, se considera a que la persona se sienta aceptado dentro de un grupo, comunidad, por tanto formar lazos de amistad, lazos afectivos, participación social, y no sentirse solo.

Necesidad reconocimiento o estima, se dice que la persona necesita sentirse

reconocido, destacar o ganar prestigio dentro de un grupo social, siendo parte de su autoestima, respeto a sí mismo y autovaloración.

Necesidad de autorrealización, el autor menciona que es uno de los niveles más altos que la persona desea alcanzar, es este nivel el ser humano se siente motivado, quiere dejar huellas, explotar su talento y habilidades, se siente realizado, sin embargo el autor menciona que a lo largo de la vida el ser humano tiene diferentes necesidades los cuales cambian y pasan al siguiente nivel después de satisfacer una necesidad aparecen otras.

Teoría de Expectativa de Vroom

La variable en estudio se sustenta en la teoría de las expectativas de Vroom.

Según Vroom (1985) un colaborador

debe concientizar o saber que su esfuerzo traerá buenos resultados, por lo tanto pondrá de su parte y realizara un esfuerzo para lograr los objetivos de la Institución, teniendo la consideración de que puede recibir alguna recompensa por ello o simplemente una satisfacción personal. Por ello se puede sistematizar que el realizar un determinado esfuerzo traerá un buen rendimiento o desempeño laboral, además la persona debe saber que realizar una buena actividad o labor traerá un excelente resultado, por lo tanto al ayudar a cumplir los objetivos de la institución, también podrá recibir algún incentivo o recompensa los cual ayudaran en satisfacer las necesidades y cumplir sus objetivos personales.

Razón por la cual se toma como referencia de la investigación de la variable desempeño laboral la Teoría de la expectativa de Vroom, en el cual indica que para que un colaborador se sienta motivado a ejecutar una actividad con esfuerzo y dedicación tiene que tener la certeza que dicho resultado se podrá observar en la evaluación de sus desempeño y además de ello el trabajador se podrá sentir satisfecho por lograr sus metas personales. Además explica que algunos trabajadores no encuentran motivación en las actividades que realizan y por ello se puede observar que no existe buen desempeño laboral perjudicando a la Institución.

Dimensiones del desempeño laboral

Según Bohórquez (2007).

Aquellas Empresas y/o Instituciones que prestan servicios, deben considerar factores que influyen directamente en los colaboradores con la finalidad de brindar una excelente atención a los clientes o usuarios que hacen uso del servicio para lo cual se debe incidir en la orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo.

Orientación de resultados

Hacer que los trabajadores y personas visualicen el objetivo de la Institución u organización, luego concientizar su valor de sus acciones y trabajo para que ellos empiecen a involucrarse en las actividades o tareas propuestas por la organización para el logro de los objetivos y metas, asimismo para que el colaborador sepa cuenta energía poner en las actividades que desarrolla para la obtención de los resultados esperados y finales.

Características:

Establecer objetivos claros y concretos

Establecer indicadores o estrategias para medir los resultados y objetivos

Demostrar motivación en el desarrollo de las actividades para que la Institución reconozca el esfuerzo realizado

Trabajar arduamente hasta la consecución de los objetivos y metas propuestos

Los colaboradores deben tener claro los objetivos y metas de la Institución

En forma semestral o anual evaluar el desempeño laboral

Determinar tiempos para culminar una tarea y controlar el cumplimiento de lo propuesto.

El ambiente de trabajo y clima laboral debe ser apropiada para el buen desempeño laboral y consecución de los objetivos

Reducir costos, recursos y tiempo en el logro de los objetivos

Calidad

Tiene la finalidad de conseguir la excelencia en un trabajo desarrollado, siempre mejorando la gestión profesional y personal, siempre con la orientación hacia el logro de objetivos, los cuales favorezcan a la organización y de alguna u otra forma lograr la satisfacción personal, profesional, además se puede adicionar al autoevaluación, proyección que se tiene.

Características:

Demostrar amabilidad al momento de la atención al cliente

Generar seguridad en las personas

La credibilidad y fiabilidad son muy importantes

Empatía con las personas, para comprender sus necesidades y brindar un servicio adecuado

Comunicación clara y comprensible, tener una respuesta adecuada

Comprender al cliente de acuerdo a sus necesidades

Ser responsables con el tiempo de respuesta

Relaciones interpersonales

Es la forma como las personas nos involucramos y formamos lazos de amistad con otras personas, siempre respetando sus formas de vida, cultura, religión, etc. Considerándose al ser humano como un ser social.

Características:

Tener habilidad efectiva para comunicarse

Saber escuchar es de suma importancia

Tener la capacidad para resolver conflictos

Expresarse de una forma honesta o autentica

Iniciativa

Significa emprender nuevos proyectos, ideas innovadoras, oportunidades con la finalidad de conseguir resultados y objetivos propuestos sin que nadie te diga o empuje a hacer algo, si no por propia voluntad y predisposición con

responsabilidad, con actitud proactiva, tomando la dirección absoluta con la responsabilidad de asumir las consecuencias que esto puede generar en las acciones desarrolladas o decisiones tomadas.

Características:

- Mostrar seguridad de sí mismo por tanto tomar una buena decisión
- Ser disciplinado para lograr los objetivos propuestos
- Ser creativos para transformar y/o cambiar algo
- Tomar decisiones con determinación
- No tener miedo a los cambios o fracasos

Trabajo en equipo

Es una forma o estrategia de lograr un objetivo propuesto, con la ayuda de varias personas que tienen el mismo objetivo común, lo cual es muy favorable, porque hay varias ideas, varias estrategias, formas de desarrollar una estrategia trabajo y es uno de los métodos más recomendables para el logro efectivo de las metas.

Características:

- Plantear un objetivo o una meta clara
- Comunicación en forma clara y efectiva
- Tener la capacidad de aprender de los demás o estar dispuestos a ello
- Colaborar y participar en todos los acuerdos de grupo o equipo
- Siempre el objetivo debe ser buscar y encontrara la excelencia
- Agradecer a todos y celebrar algún resultado o logro obtenido
- involucrar y felicitar a las personas que aportan mas
- delegar a cada integrante de acuerdo a su especialidad, formando equipo multidisciplinario
- Innovar y/o buscar estrategias nuevas para alcanzar los objetivos comunes
- Compromiso y responsabilidad en la ejecución de las tareas

Satisfacción del cliente

Según (Kotler y Keller, 2006). La satisfacción del cliente

es la experiencia que tiene un cliente de sentir sensación de placer o disgusto al momento de recibir un servicio o comprar un producto, no cumpliendo las expectativas que tenía al momento de acudir a comparar, por ello al no cumplir las características básicas el servicio o producto la persona queda satisfecho o insatisfecho o en caso contrario muy complacido, se resume en la percepción que tiene de los beneficios al comprar o consumir y las expectativas que tiene o resulta al momento de obtener o recibirlo (p. 144)

Según (Lehman y Winer, 2007).

Cuando un cliente se siente satisfecho es una señal de buena calidad, por ello además es importante considerar las expectativas del cliente sobre el desempeño de los colaboradores para brindar un servicio esperado, percibir y cerrar las brechas para lograr la expectativa esperada.

Según (Johnson y Fornell, 1991) consideran que

la satisfacción del cliente es la acumulación de varias experiencias al hacer uso de un servicio o comprar un producto, dicha percepción queda fijada en el cliente después de haber concretado una compra, lo cual se mantiene en un tiempo estático, sin cambiar hasta que haya una buena experiencia.

Según (Liljander y Strandvik, 1997) la comparación que realiza un cliente del resultado del producto o servicio, evaluando de forma satisfactoria o insatisfecha.

Según Serna (2006)

existen formas para realizar una medición de la satisfacción del cliente, siendo en la actualidad la más usada la NORMA ISO 9001, lo

cual ha sido realizado por la Organización Internacional para la estandarización. En el cual señala que para tener certeza que una organización funciona hay que medir y evaluar el funcionamiento de la gestión de desempeño, ello se ve reflejado en la percepción del cliente, por ello se den utilizar cuestionarios, encuestas, observación para poder determinar la satisfacción del cliente.

Según Hunt (1977) analiza que si un producto o servicio es lo que uno espera, la experiencia será buena por tanto habrá un cliente satisfecho.

Según, Bachelet (1992) define como una reacción emocional del cliente, en respuesta a la experiencia de un servicio o producto recibido,

Es importante mantener a los clientes satisfechos, debido a que probablemente volverán a utilizar los servicios de la Institución, teniendo una buena opinión lo cual conlleva al incremento de ingresos y buena imagen Institucional.

Modelo de Kano

La variable en estudio se sustenta en la teoría de desarrollo de producto o satisfacción del cliente, según el autor Kano (1980) de acuerdo al modelo Kano indica que la satisfacción del cliente únicamente depende de que una organización o Institución preste sus servicios u ofrezca sus productos, además menciona que todos los productos producen algo de satisfacción en los clientes, pero existen otros elementos que ayudan a decidir al cliente a convertirse en frecuentes o ganar fidelidad, siendo las siguientes características:

El cliente siempre espera que un producto o servicio posea los elementos básicos, por lo cual si considera que lo tiene no aumenta su satisfacción, en cambio si no cumple las características básicas puede entonces causar en el cliente una gran insatisfacción o decepción.

Un desempeño laboral aumenta o incrementa en un buen servicio o distribución de producto lo cual deja al cliente mucho más satisfecho.

Es bueno poner un plus o algo más en el producto o servicio ofrecido, por tanto el cliente puede quedar muy satisfecho.

Para poder medir la satisfacción del cliente o la experiencia con el servicio o producto ofrecido, se debe elaborar o diseñar un cuestionario con un equipo de personas, con la finalidad de realizar una serie de preguntas o lista de características las cuales sean de interés del cliente o usuarios o consumidores con el fin de conocer las deficiencias, mejorar en la atención de los clientes y por tanto cumplir los objetivos de la organización. Este modelo se enfoca básicamente en la satisfacción del cliente todo ello con la finalidad de generar fidelidad por parte del cliente de acuerdo a las características que tiene como expectativa el cliente, por tanto es importante centrarse en el cliente para que regrese a hacer uso de los servicios o productos, además de recomendar a otras personas, teniendo una buena imagen de la organización.

Dimensiones de la satisfacción del cliente

Percepción

Según (Schiffman y Lazar, 2006)

un cliente para consolidar una compra de acuerdo al punto de vista mercadológico, siempre predomina su percepción, es por ello que en primer lugar se debe observar el comportamiento, actitud o factores para ver si la persona va a tomar el servicio o comprar un producto con mayor facilidad. Puede haber percepciones como físicas, primera impresión, estereotipos, conclusiones equivocadas o apresuradas, por tanto se puede denominar como influencias distorsionadas.

Características:

Subjetiva, porque cada persona puede ver algo a su forma

En este caso se determina de acuerdo al punto de vista del cliente más no de Institución.

Es el resultado que obtiene con el producto o servicio el cliente.

La percepción del cliente puede estar equivocado o puede ser muy subjetivo, no necesariamente tiene que estar basado en la realidad.

Siempre el cliente se deja influenciar por terceras personas con sus opiniones o experiencias.

El rendimiento percibido puede ser determinado por el estado de ánimo del cliente.

Expectativas

Según Cobra (2000) para entender las expectativas del consumidor o cliente primero se debe comprender los estándares básicos de un servicio o producto, con la finalidad de satisfacer sus expectativas.

Según Ceithaml y Bitner (2002) para satisfacer las expectativas del cliente, se deben comparar las expectativas del servicio de acuerdo a cuál es el resultado que ellos esperan que va a suceder.

Según Lovelocket (2004) serán influenciadas por diversos aspectos las expectativas de las personas como por ejemplo los comentarios de otras personas o clientes, experiencias positivas o negativas como clientes, si han sido atendidas sus necesidades personales, etc.

Características:

La empresa en varios casos promete beneficios al adquirir un servicio o compra de un producto

Comparación con sus experiencias anteriores

Opiniones de diversas personas como pueden ser amigos, familia, artistas, conocidos, etc.

Comparar costos y beneficios con otros competidores

Cumplir con las promociones que ofrece la empresa

Comparar las expectativas con otras organizaciones

Para animarse a comprar el cliente debe coincidir con sus expectativas.

Niveles de Satisfacción

El nivel de satisfacción del cliente es determinado por la lealtad que tiene hacia la organización, empresa o producto, por tanto es importante cuidar al cliente para que este pueda recomendar a otras personas con la buena experiencia que tiene e incluso convertirse en nuestro cliente fiel, al cual se le denomina fidelidad del cliente.

Después de haber realizado la compra o hecho uso del servicio el cliente experimenta un nivel de satisfacción, puede ser:

Insatisfecho

Satisfecho

Complacencia

El nivel de satisfacción se puede determinar basándonos en las percepciones y expectativas que un cliente tiene.

Percepciones – Expectativa = Nivel de satisfacción

Uno de los factores claves para alcanzar el éxito en una organización es mantener clientes complacidos con sus necesidades

Características:

Alcanzar la expectativa del cliente

El desempeño percibido debe satisfacer las expectativas del cliente

Llegar a la complacencia del cliente, quiere decir superara las expectativas

Tratar con amabilidad a los clientes o usuarios

Satisfacer las necesidades del cliente

Dar una respuesta certera

Comunicación clara y objetiva

Atender y solucionar sus problemas en un tiempo determinado

1.3 Justificación

Justificación Teórica

El presente trabajo tiene justificación teórica, ya que presenta una gran variedad de diversidad de teoría respecto a desempeño laboral y satisfacción del cliente a

partir de ello se podrán sistematizar para luego ser incorporado al campo gnoseológico de la ciencia, ya que estaría demostrando la relación que existe entre del desempeño laboral y la satisfacción del cliente.

Justificación metodológica

Se elabora instrumentos para la recolección de datos referido al tema de desempeño laboral y satisfacción del cliente, siendo validados por docentes expertos utilizando una investigación en las que se estudien las variables.

Justificación práctica

Este trabajo servirá para seguir precisando mejor cuales son los factores que interfieren en el desempeño laboral de los colaboradores y alcanzar información que ayude a desarrollar las capacidades, que serán dirigidos al desempeño laboral.

Justificación social

Todas las instituciones y Entidades están al servicio de la población, clientes y/o usuarios por tanto es necesario brindar una atención adecuada y de calidad por tanto es necesario centrarse y tomar atención en el desempeño laboral de los colaboradores, desde allí coadyuvar en que los colaboradores y/o servidores tengan una relación más cordial con los clientes.

1.4. Problema

Realidad problemática

En épocas pasadas las grandes empresas, industrias, organizaciones, instituciones siempre se han preocupado por la producción, teniendo una mentalidad muy materialista, considerando al ser humano como un objeto de producción, sin embargo al pasar de los años dicho pensamiento ha ido mejorando puesto que se podía observar que para que una organización produzca había que mantener a un cliente satisfecho con los productos o servicios brindados por tanto el personal o colaborador tenía que ser mucho más capacitado con destrezas y habilidades para responder dichas exigencias.

En la actualidad los cambios constantes del mundo actual, la sociedad globalizada de nuestro siglo requiere que las Instituciones sean más dinámicas con personal y colaboradores que posean muchas habilidades, destrezas y conocimientos para el logro de los objetivos, manteniendo un trato amable con los cliente o usuario lo cual necesariamente amerita de la calidad del talento humano para enfrentar con una buena y rápida capacidad de respuesta a los retos organizacionales, por tanto en los últimos años el estudio del desempeño laboral y la satisfacción del cliente son temas en los que se ha tomado importancia en todas las Empresas e Instituciones públicas y privadas. No solo la consideran en las entidades educativas sino también en las administrativas y todos los ámbitos posibles, estableciendo políticas y formas efectivas para elevar el nivel de desempeño de sus colaboradores y establecer y/o realizar encuestas con la finalidad de evidenciar la satisfacción del cliente o usuario que acude a solicitar los servicios de una Institución o Empresa.

Las Empresas e Instituciones crecen gracias a sus clientes o usuarios, para ello se debe tener colaboradores con habilidades y capacidades, además de dotar con herramientas, materiales, logística y ambientes para desarrollarse y cumplir con efectividad sus labores y funciones por tanto brindar un servicio adecuado a los clientes que acuden al servicio de la Institución.

En décadas pasadas la administración solo se interesaban en la productividad, la utilidad, el dinero y la economía sin embargo en el transcurso de los años se dieron cuenta de la importancia del ser humano para el incremento de la productividad, dando más énfasis en el individuo y las relaciones humanas por ello la mayoría de las empresas empezaron a preocuparse por ofrecer un mejor servicio, siendo el reflejo del desempeño laboral de los colaboradores, razón por la cual en el contenido de este trabajo de Tesis se busca determinar la relación del desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017.

Formulación del problema

Problema general

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la percepción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017?

Problema específico 2

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la expectativa del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín- 2017?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y los niveles de satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín- 2017?

1.5 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín- 2017

Hipótesis específica

Hipótesis específicas 1

Existe relación entre el desempeño laboral y la percepción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín- 2017.

Hipótesis específicas 2

Existe relación entre el desempeño laboral y la expectativa del cliente del Instituto Peruano del deporte Junín- 2017

Hipótesis específicas 3

Existe relación entre el desempeño laboral y los niveles de satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín- 2017.

1.6 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación del desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín – 2017.

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Identificar la relación del desempeño laboral y la percepción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017.

Objetivo específico 2

Identificar la relación del desempeño laboral y la expectativa del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín- 2017

Objetivo específico 3

Identificar la relación del desempeño laboral y los niveles de satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín- 2017.

II. Marco metodológico

2.1 Variables

Desempeño laboral: Se puede conceptualizar como el nivel de ejecución alcanzado por un trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado en base a sus destrezas y habilidades.

Satisfacción del cliente: Se puede definir como la sensación de placer o decepción que siente un cliente al comprar un producto o un servicio, superando las expectativas.

2.2 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variable desempeño laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y medición	Niveles o Rangos
orientación de resultados	➤ Cumplimiento	1, 2	<u>Ordinal</u>	7-16 (1) bajo
	➤ Planificación	3	Nunca (1)	17-26 (2) regular
	➤ Volumen	4	Raras veces (2)	27-35 (3) optimo
	➤ Racionalización	5	A veces (3)	
	➤ Compromiso	6	Casi siempre (4)	
	➤ Preocupación	7	Siempre (5)	
calidad	➤ correcto	8	<u>Ordinal</u>	8-18 (1) bajo
	➤ supervisión	9	Nunca (1)	19-29 (2) regular
	➤ respeto	10	Raras veces (2)	30-40 (3) optimo
	➤ amabilidad	11	A veces (3)	
	➤ plazo	12	Casi siempre (4)	
	➤ responsabilidad	13	Siempre (5)	
	➤ normas	14		
	➤ conocimiento	15		
relaciones interpersonales	➤ amabilidad	16	<u>Ordinal</u>	7-16 (1) bajo
	➤ orientación	17	Nunca (1)	17-26 (2) regular
	➤ conflictos	18	Raras veces (2)	27-35 (3) optimo
	➤ empatía	19	A veces (3)	
	➤ toma de decisiones	20	Casi siempre (4)	
	➤ influencia	21	Siempre (5)	
	➤ claridad	22		
iniciativa	➤ nuevas ideas	23, 24	<u>Ordinal</u>	5-11 (1) bajo
	➤ asequible	25	Nunca (1)	12-18 (2) regular
	➤ anticipación	26	Raras veces (2)	19-25 (3) optimo
	➤ resolución de conflictos	27	A veces (3)	
			Casi siempre (4)	
			Siempre (5)	
trabajo en equipo	➤ integración	28	<u>Ordinal</u>	6-13 (1) bajo
	➤ identificación	29	Nunca (1)	14-21 (2) regular
	➤ comunicación	30	Raras veces (2)	22-30 (3) optimo
	➤ colaboración	31	A veces (3)	
	➤ compromiso	32	Casi siempre (4)	
	➤ Claridad	33	Siempre (5)	

Tabla 2

Operacionalización de variable satisfacción del cliente

Dimensiones	indicadores	ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
percepcion	➤ Respuesta	1, 2	<u>Ordinal</u>	17-39 (1) bajo
	➤ Atención	3	Nunca (1)	40-62 (2) regular
	➤ Comunicación	4	Raras veces (2)	63-85 (3) optimo
	➤ Amabilidad	5, 6	A veces (3)	
	➤ Credibilidad	7	Casi siempre (4)	
	➤ Comprensión	8	Siempre (5)	
	➤ Seguridad	9, 10, 11, 12		
	➤ Empatía	13, 14, 15, 16, 17		
expectativa	➤ Experiencias	18	<u>Ordinal</u>	10-23 (1) bajo
	➤ Comentarios	19	Nunca (1)	24-37 (2) regular
	➤ Necesidades	20, 21, 22	Raras veces (2)	38-50 (3) optimo
	➤ Promesas	23	A veces (3)	
	➤ Tiempo	24, 25, 26	Casi siempre (4)	
	➤ Calidad	27	Siempre (5)	
niveles de satisfacción	➤ Insatisfecho	28, 29	<u>Ordinal</u>	6-13 (1) bajo
	➤ Satisfecho	30, 31	Nunca (1)	13-21 (2) regular
	➤ complacencia	32, 33	Raras veces (2)	22-30 (3) optimo
			A veces (3)	
			Casi siempre (4)	
			Siempre (5)	

2.3 Metodología

En el presente trabajo se utiliza el método hipotético-deductivo con un enfoque cuantitativo puesto que se han utilizado diseños estadísticos para la prueba de hipótesis general, siendo el método científico explicativo, debido que los resultados tendrán explicación por cada variable de estudio y su respectiva correlación de ambos.

Toda investigación cuenta con una metodología, lo cual nos servirá para desarrollar nuestro proyecto de investigación con rigor científico, ya que se seguirán los diferentes procedimientos para determinar los objetivos propuestos.

Por tanto el método de investigación es descriptivo y el nivel de investigación es cuantitativo

2.4 Tipo de estudio

Según Sánchez y Reyes (2006). En vista de que está orientada al conocimiento real tal y como se presenta en una situación espacio-tiempo, se considera una investigación de tipo básico-descriptivo.

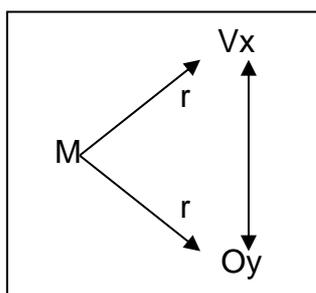
El presente trabajo tiene un nivel descriptivo puesto que cada una de las variables serán descritas a través de las teorías y de las percepciones que provienen de las mismas personas.

2.5 Diseño de estudio

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) mencionan que una investigación que no se manipula ni se somete a prueba de variables es llamada diseño no experimental, correlacional, transversal porque las variables se miden en un tiempo y espacio único, es como decir captar una imagen o fotografía.

Según Hernández (2010) se considera no experimental a una investigación porque no se manipulan las variables, no se hacen variar las variables independientes de forma intencionada para ver efectos en las siguientes variables.

El diseño de la presente investigación es:



Interpretando tenemos:

M = es la muestra

O = indica las observaciones de cada variable

x,y, = representan las variables

r = es la posible relación entre las variables estudiadas

2.6 Población, muestra y muestreo

Población

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) mención a la población como:

“La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus

características de contenido, de lugar y en el tiempo” (pág. 235)

La población está conformada por 101 colaboradores y clientes del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017.

Muestra

Según Hernández, Fernández, Baptista (2010). se considera a un subgrupo de la población.

Siendo la muestra 101 colaboradores y 101 clientes del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017.

Muestreo

La muestra para el desempeño laboral ha sido elegida por una prueba no probabilística y censal, siendo elegidos intencionalmente y a criterio del investigador, puesto que la naturaleza de la población es muy reducida lo cual constituye la totalidad de la población de estudio, para satisfacción del cliente la muestra ha sido elegida por conveniencia del investigador.

2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta

Según Merino (2010) esta técnica de investigación cuantitativa pone en contacto al encuestador con el encuestado, con la finalidad de obtener información ya sea verbal o escrita

Instrumento: Cuestionario

Según (Grande y Bascal, 2013) mediante un cuestionario se puede medir actitudes, comportamientos, opiniones de la muestra de estudio, con la finalidad de obtener información de acuerdo al objetivo propuesto, para ello se deben entregar preguntas redactadas.

Descripción de la aplicación

e entregaran los cuestionarios a los evaluados, quienes deberán responder las preguntas propuestas de acuerdo a su opinión o sentimiento, no existen respuestas correctas o incorrectas, se recomienda realizar un ejemplo para asegurarnos de que los evaluados hayan entendido la consigna.

Después de realizar las encuestas, los puntajes finales se obtienen sumando las respuestas de cada Ítem:

Ficha Técnica de Desempeño laboral

Cuestionario con escala de Likert Desempeño Laboral

Nombre: cuestionario

Autor: Núñez

Objetivo: Determinar la relación del desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín

Validado: será validado

Administración: individual

Usuario: adultos

Corrección: manualmente

Duración: 20 min

Ítems: 33

Baremos:

- Correlación positiva muy baja $r < 0,025$
- Correlación positiva baja $r < r > 0,50$
- Correlación positiva moderada $0,51 < r > 0,75$
- Correlación positiva alta $0,76 < r > 0,90$
- Correlación positiva casi perfecta o perfecta $0,91 \leq r \leq 1,00$

Numero de opciones:

Nunca (1)

Raras veces (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

Cuestionario con escala de Likert Satisfacción del cliente

Nombre: cuestionario

Autor: Núñez

Objetivo: Determinar la relación del desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín

Validado: será validado

Administración: individual

Usuario: adultos

Corrección: manualmente

Duración: 20 min.

Ítems: 33

Baremos:

- Correlación positiva muy baja $r < 0,025$
- Correlación positiva baja $r < r > 0,50$
- Correlación positiva moderada $0,51 < r > 0,75$
- Correlación positiva alta $0,76 < r > 0,90$
- Correlación positiva casi perfecta o perfecta $0,91 \leq r \leq 1,00$

Numero de opciones

Nunca (1)

Raras veces (2)

A veces (3)

Casi siempre (4)

Siempre (5)

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Para la validación se procedió a elaborar los instrumentos, para determinar la fiabilidad se someterá a la validez de la siguiente forma:

Validez del instrumento: se procederá a considerar que el instrumento responda a la Operacionalización de las variables desde el marco teórico, lo cual se encuentra organizado en dimensiones, indicadores, ítems, en niveles y rangos de evaluación.

Validez de contenido: Se realizará la evaluación si el instrumento presenta la suficiencia, pertenencia y claridad de los ítems, propuestos en el cuestionario.

Validez interna: interesa la coherencia y lógica de los instrumentos tomados desde el problema, los objetivos, y la hipótesis que es la meta final para demostrar su validez.

Validez del juicio de expertos: este procedimiento se realizó por el criterio de tres jueces, desarrollado por el docente del módulo de desarrollo del trabajo de investigación. Los jueces evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad. Mediante la aplicación del certificado de validez de la escuela de post grado de la Universidad Cesar Vallejo de Lima Norte.

Tabla 3

Validez de los expertos

Expertos	Instrumento 1	Instrumento 2
Dra. Bertha Emperatriz Martínez Ocaña	Aplicable	Aplicable
Dr. Amador Vilcatoma Sánchez	Aplicable	Aplicable
Mag. Jorge Luis Tapia Camargo	Aplicable	Aplicable

Determinación de la fiabilidad del instrumento: las valoraciones emitidas por los jueces, se sometieron a una prueba binomial, considerando que sus apreciación criterial es pertinente, relevante y tiene claridad, llegando a la conclusión que es confiable.

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la prueba piloto, que se tomaron a un grupo muy diferente a la población total de investigación. Los resultados fueron obtenidos mediante la prueba alfa de Cronbach, para determinar la consistencia interna de los instrumentos, obteniéndose una escala alta de 0,919 para la variable desempeño laboral y 0,879 para la variable satisfacción del cliente, como podemos observar en el siguiente cuadro.

Tabla 4

Confiabilidad de la variable: Desempeño laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
Total		30	100,0

Tabla 5

Estadísticas de fiabilidad de Cronbach: desempeño laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	33

De acuerdo al análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach, se puede observar que tiene una confiabilidad de 0.919, lo cual indica que tiene un nivel muy alto de confiabilidad, por lo tanto el instrumento de desempeño laboral es aplicable.

Tabla 6

Confiabilidad de la variable: satisfacción del cliente

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Tabla 7

Estadísticas de fiabilidad de Cronbach: Satisfacción del cliente

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,879	33

De acuerdo al análisis de confiabilidad de alfa de Cronbach, se puede observar que tiene una confiabilidad de 0.879, lo cual indica que tiene un nivel muy alto de confiabilidad, por lo tanto el instrumento de satisfacción del cliente es aplicable.

III. Resultados

3.1 Aspecto general

A continuación se da a conocer los resultados de la investigación realizada, con el propósito de determinar la relación que existe entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017.

Los resultados se presentan considerando la primera variable de estudio, desempeño laboral, según sus dimensiones e indicadores de estudio, posterior a este hecho se da a conocer el reporte de la segunda variable de estudio, satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017, para luego correlacionar ambas variables de estudio y probar la hipótesis de trabajo. Con el diseño estadístico de prueba de hipótesis utilizando la “r” de (Rho de Spearman)

3.1.1 Descripción de la variable Desempeño laboral

Tabla 8

Niveles de la variable desempeño laboral

Niveles	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Regular	33	32.7
Óptimo	68	67.3
Total	101	100.0

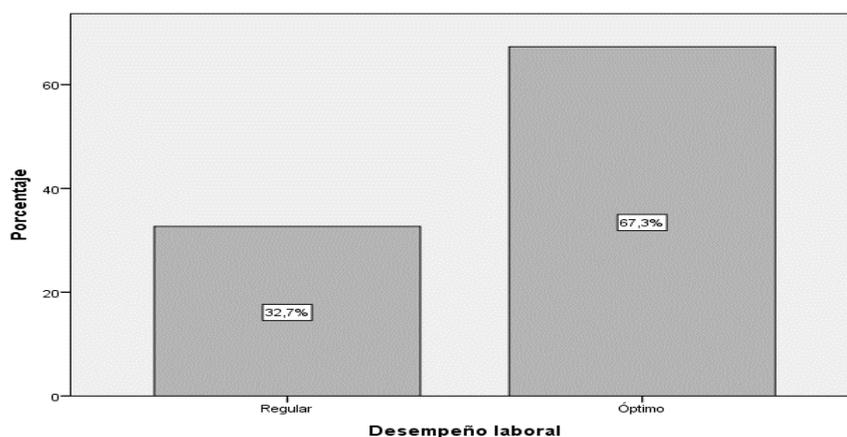


Figura 1. Niveles de la variable desempeño laboral.

Como se observa en la tabla 8 y la figura 1, el 67.3% de colaboradores encuestados presentan un nivel óptimo de desempeño laboral y un 32.7% de los colaboradores presentan un nivel regular.

Descripción de las dimensiones del desempeño laboral

Orientación de resultados

Tabla 9

Niveles de la dimensión Orientación de resultados

Niveles	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Regular	35	34.7
Óptimo	66	65.3
Total	101	100.0

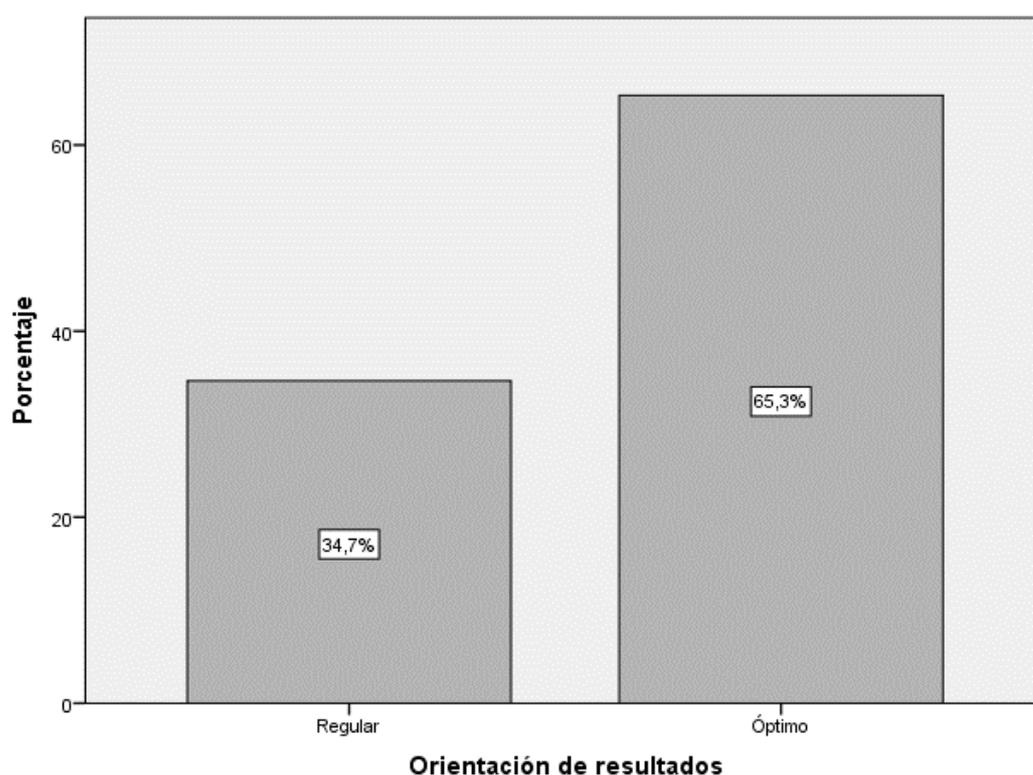


Figura 2. Niveles de la dimensión orientación de resultados.

Como se observa en la tabla 9 y la figura 2, el 65.3% de los colaboradores encuestados opinan que la orientación de resultados está en un nivel óptimo y un 34.7% de los colaboradores opinan que está en un nivel regular.

Calidad

Tabla 10

Niveles de la dimensión calidad

Niveles	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Regular	61	60.4
Óptimo	40	39.6
Total	101	100.0

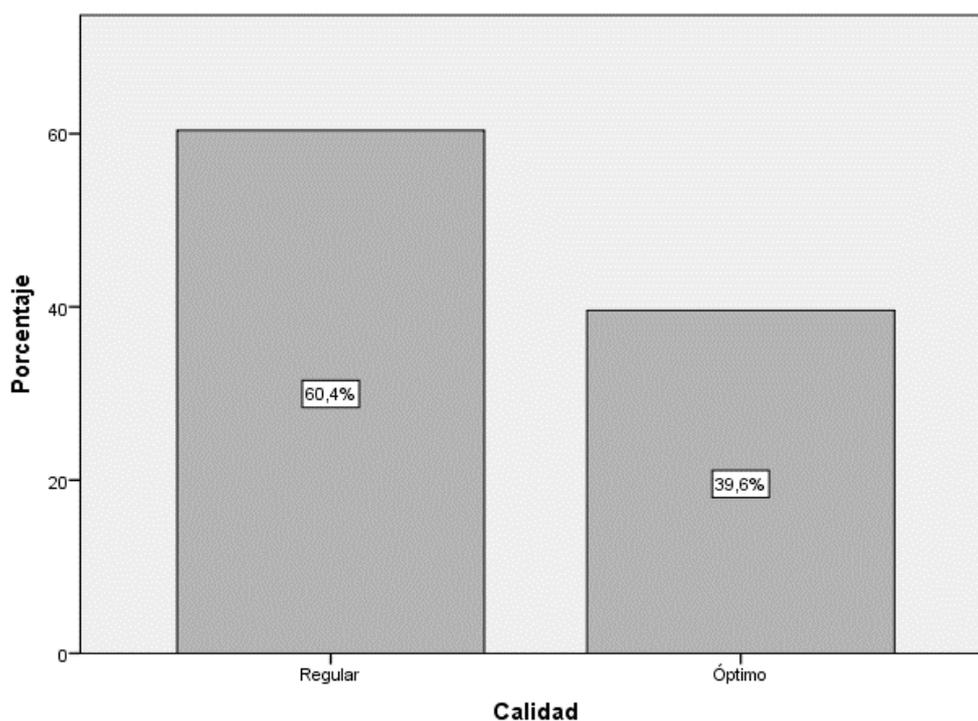


Figura 3. Niveles de la dimensión calidad.

Como se observa en la tabla 10 y la figura 3, el 60.4% de los colaboradores opinan que la calidad de trabajo se encuentra en un nivel regular y el 39.6% opinan que es óptimo.

Relaciones interpersonales

Tabla 11

Niveles de la dimensión relaciones interpersonales

Niveles	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Regular	40	39.6
Óptimo	61	60.4
Total	101	100.0

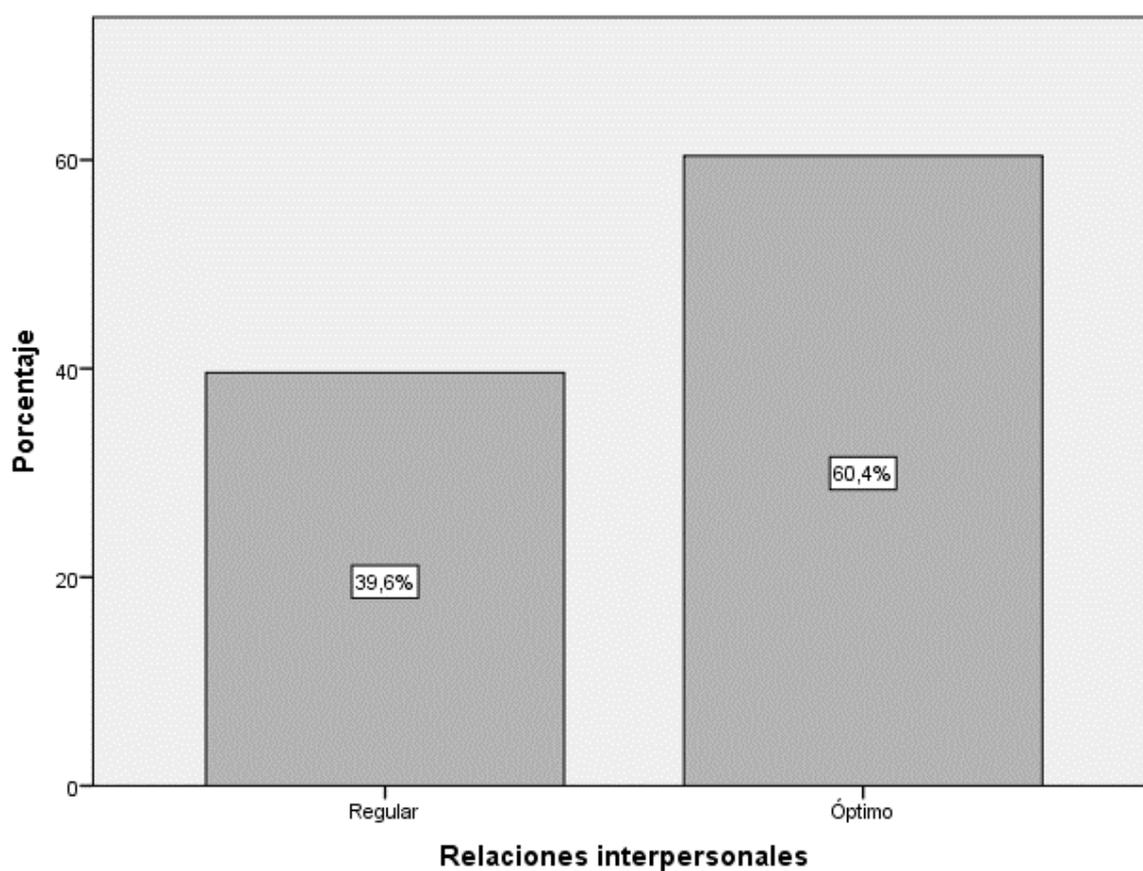


Figura 4. Niveles de la dimensión relaciones interpersonales.

Como se observa en la tabla 11 y la figura 4, el 60.4% de los colaboradores encuestados opinan que las relaciones interpersonales se encuentran en un nivel óptimo y 39.6% opinan que se encuentra regular.

Iniciativa

Tabla 12

Niveles de la dimensión iniciativa

Niveles	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Bajo	1	1.0
Regular	42	41.6
Óptimo	58	57.4
Total	101	100.0

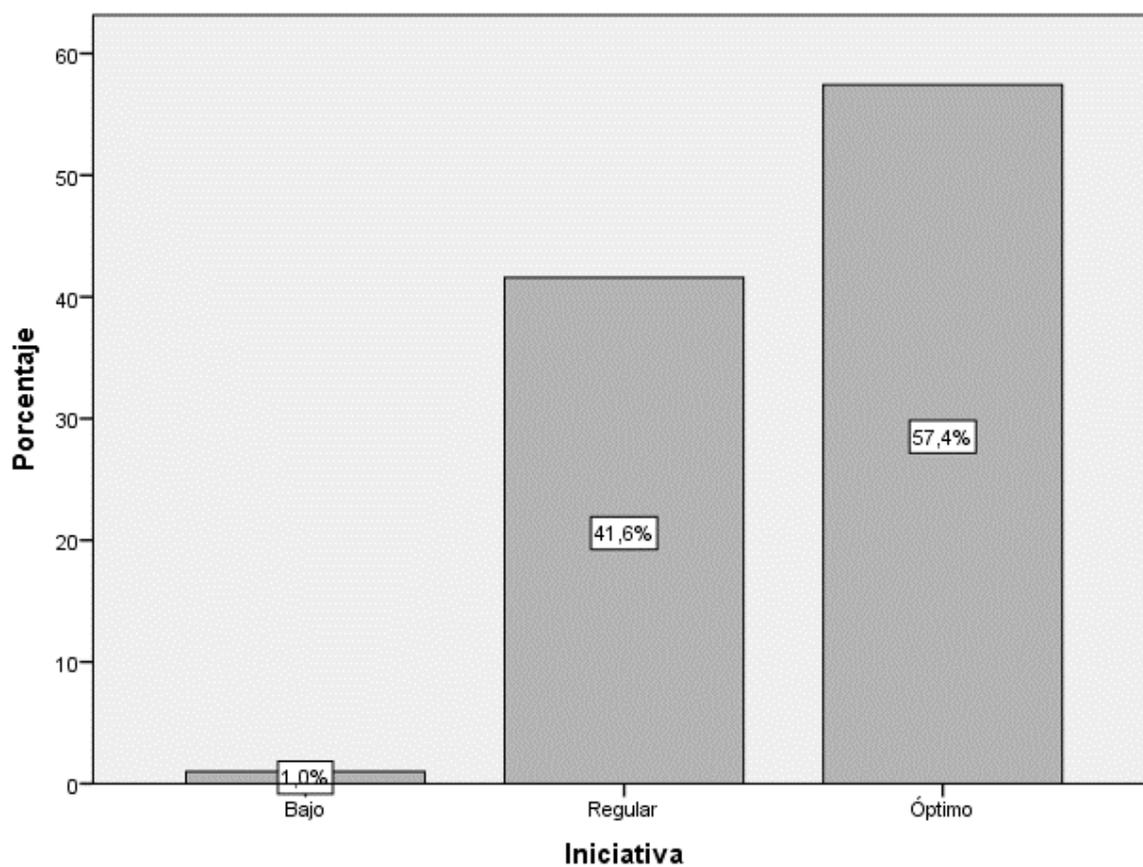


Figura 5. Niveles de la dimensión iniciativa.

Como se observa en la tabla 12 y la figura 5, el 57.4% de los colaboradores encuestados opinan que la iniciativa se encuentra en un nivel óptimo, el 41.6% opinan que se encuentra en un nivel regular y 1.0% opina que la iniciativa es baja.

Trabajo en equipo

Tabla 13

Niveles de la dimensión trabajo en equipo

Niveles	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Regular	22	21.8
Óptimo	79	78.2
Total	101	100.0

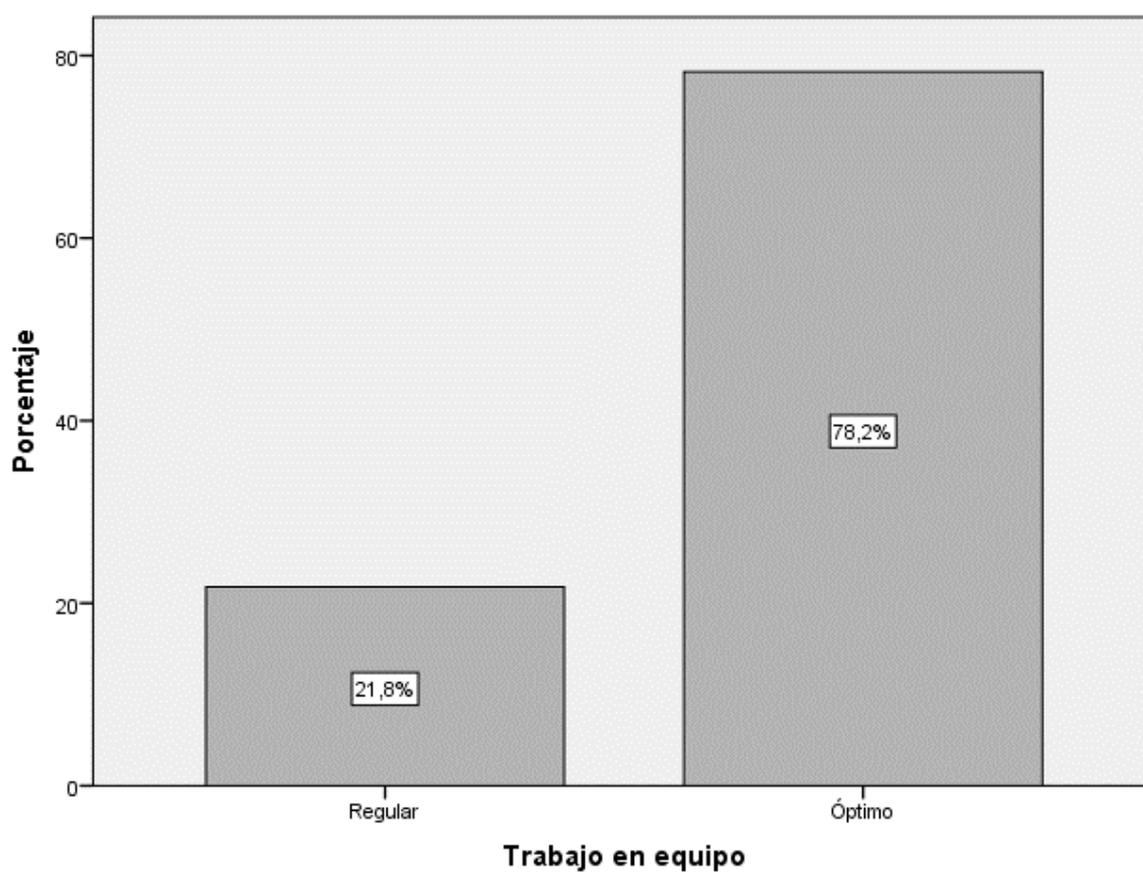


Figura 6. Niveles de la dimensión trabajo en equipo.

Como se observa en la tabla 13 y la figura 6, el 78.2% de los colaboradores encuestados opinan que es óptimo y el 21.8% opinan que es regular.

3.1.2. Descripción de la variable Satisfacción del cliente

Tabla 14

Niveles de la variable Satisfacción del cliente

Niveles	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Bajo	2	2.0
Regular	47	46.5
Óptimo	52	51.5
Total	101	100.0

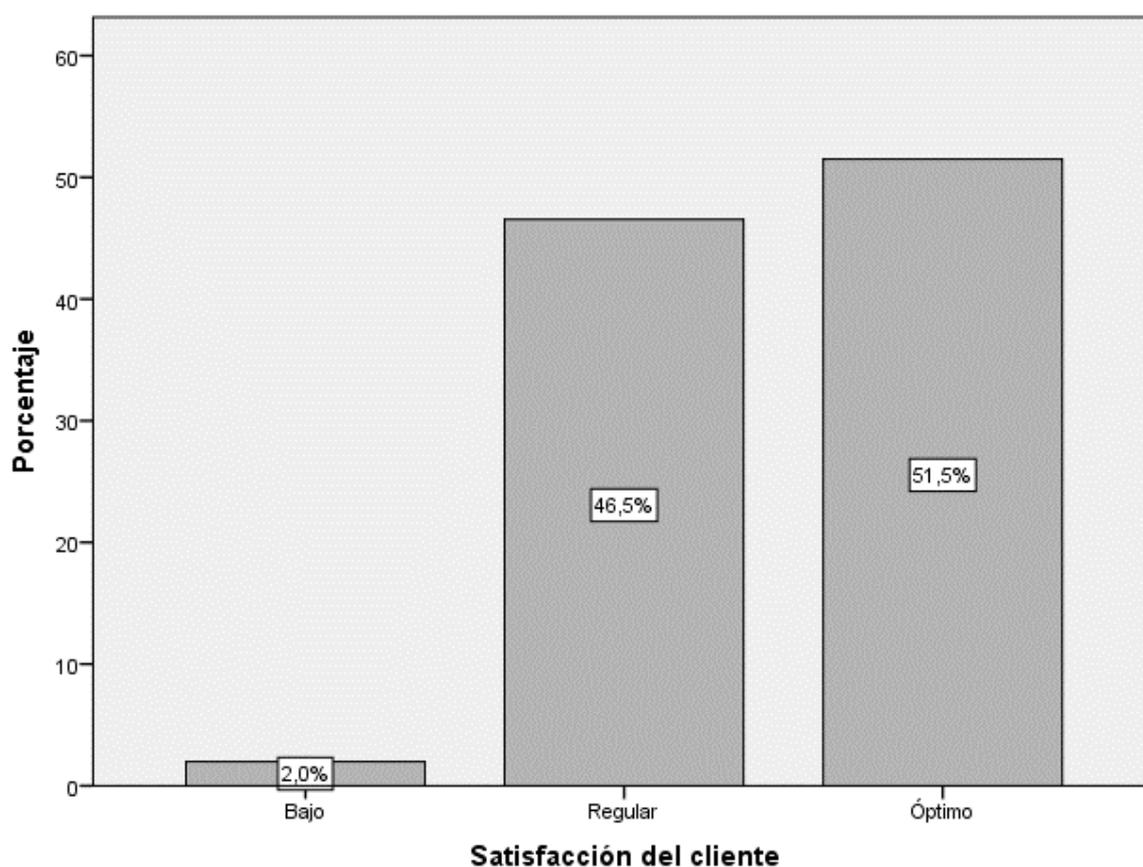


Figura 7. Niveles de la variable satisfacción del cliente

Como se observa en la tabla 14 y la figura 7, el 51.5% de los clientes encuestados opinan que la satisfacción del cliente es óptima, 46.5% opinan que es regular y 2.0% opinan que es bajo.

Descripción de las dimensiones de la Satisfacción laboral

Percepción

Tabla 15

Niveles de la percepción

Niveles	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Bajo	6	5.9
Regular	36	35.6
Óptimo	59	58.4
Total	110	100.0

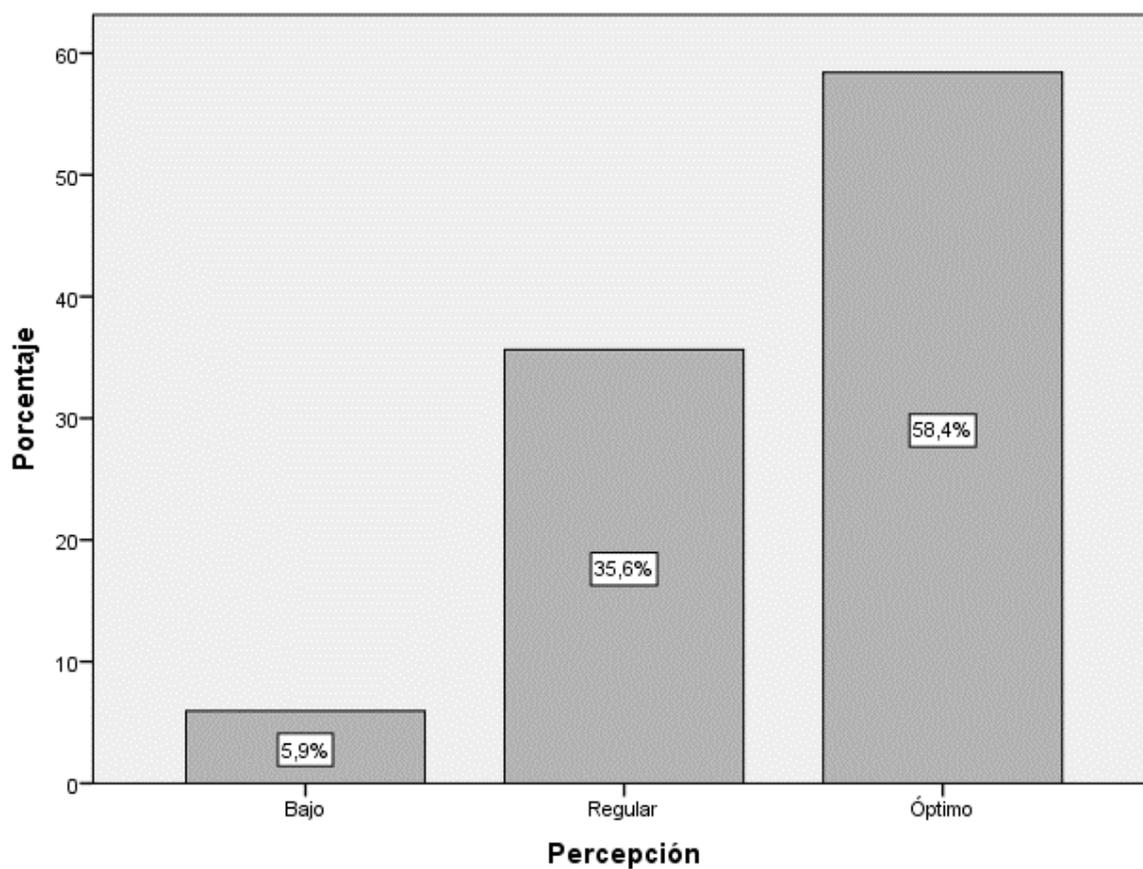


Figura 8. Niveles de la percepción

Como se observa en la tabla 15 y figura 8, el 58.4% de los clientes encuestados opinan que la dimensión de la percepción es óptimo, mientras que 35.6% opinan que es regular y 5.9% opinan que es bajo.

Expectativa

Tabla 16

Niveles de la Expectativa

Niveles	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Bajo	3	3.0
Regular	53	52.5
Óptimo	45	44.6
Total	101	100.0

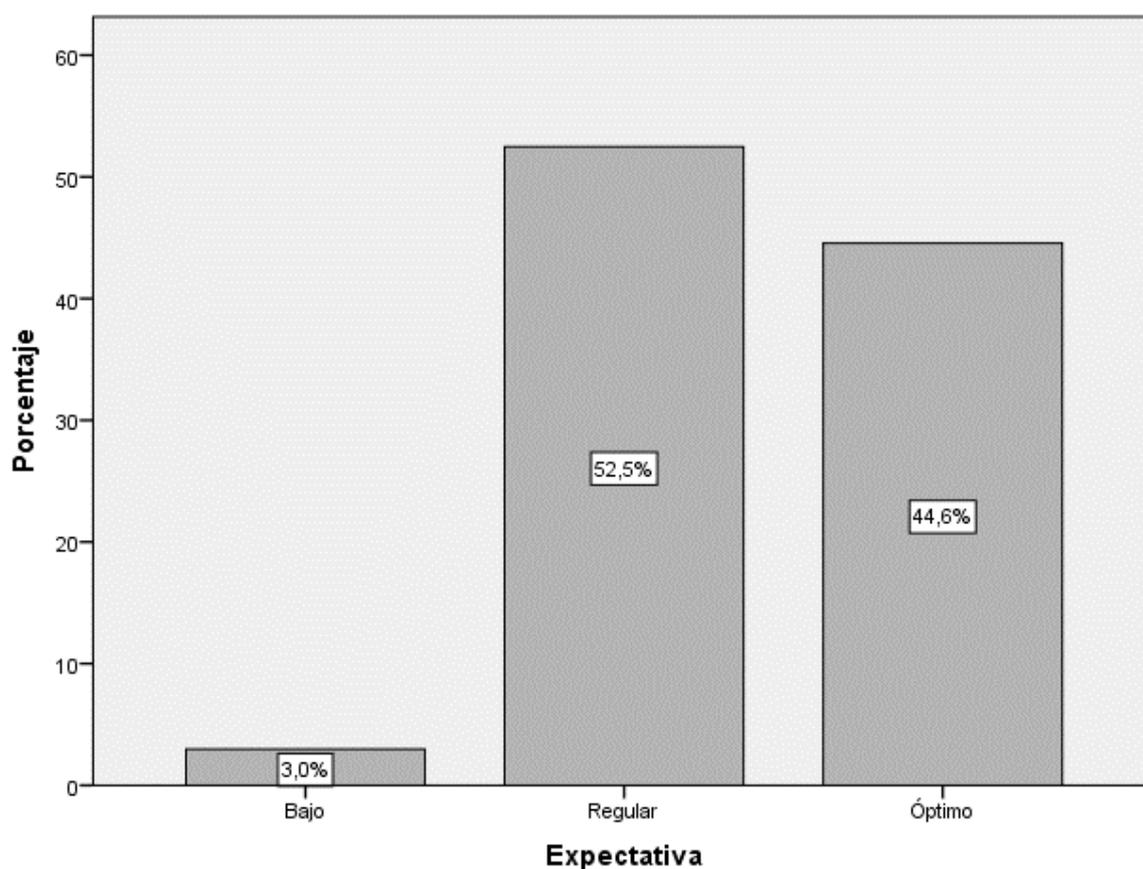


Figura 9. Niveles de la dimensión expectativa

Como se observa en la tabla 16 y la figura 9, el 52.5% de los clientes encuestados opinan que la expectativa es regular, el 44.6% opinan que es óptimo y 3.0% opinan que es bajo.

Niveles de satisfacción

Tabla 17

Niveles de la dimensión niveles de satisfacción

Niveles	Frecuencia absoluta	Porcentaje
Bajo	3	3.0
Regular	60	59.4
Óptimo	38	37.6
Total	101	100.0

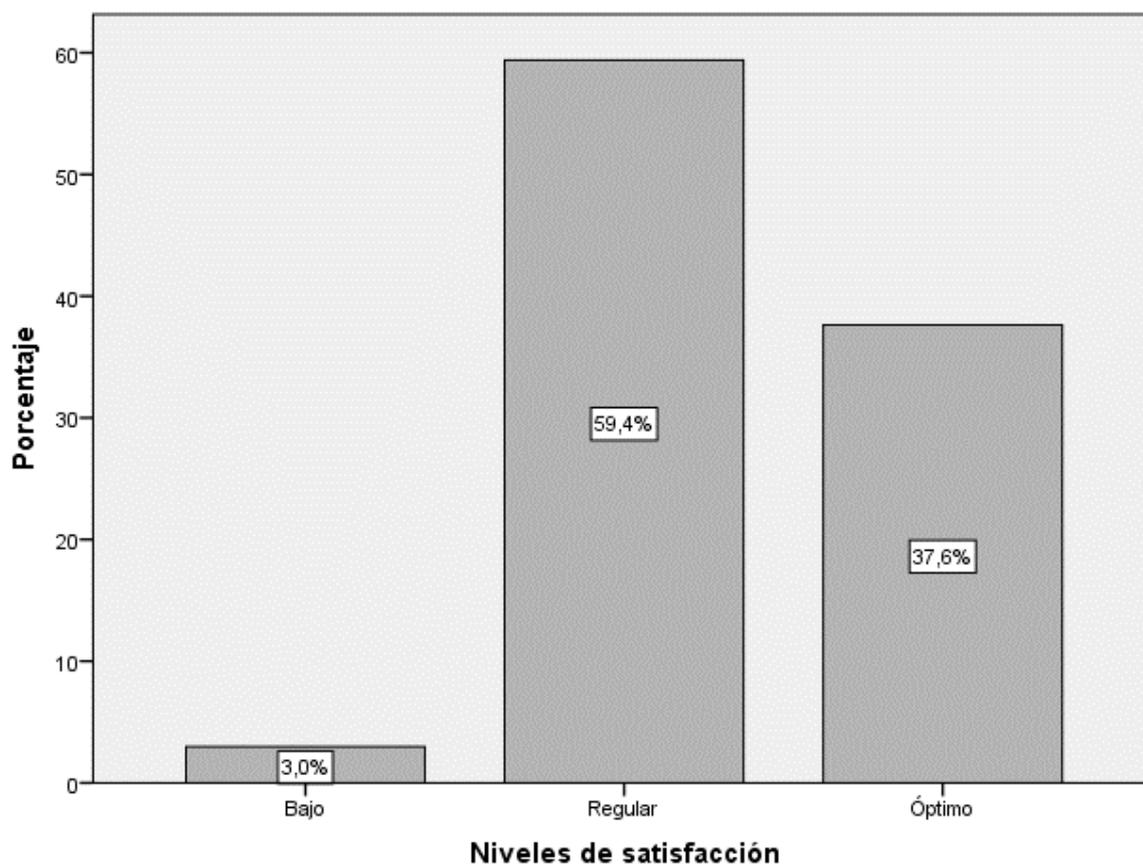


Figura 10: Niveles de satisfacción

Como se observa en la tabla 17 y figura 10, el 59.4% de los clientes encuestados opinan que los niveles de satisfacción es regular, 37.6% opinan que es óptimo y 3.0 opinan que es bajo.

3.2 Contrastación de Hipótesis general y específicas

3.2.1. Contrastación de hipótesis general

Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte-Junín, 2017.

Ha: Existe relación entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017.

Tabla 18

Relación entre desempeño laboral y satisfacción del cliente

			Desempeño laboral	Satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,356**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
Satisfacción del cliente	Satisfacción del cliente	Coeficiente de correlación	,356**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

Interpretación

Se observa en la tabla 18, la significancia bilateral Sig.(bilateral) que es igual a $.000 < .05$, por consiguiente existe relación entre desempeño laboral y satisfacción del cliente. Además, se muestra que el coeficiente de correlación de Spearman es $.356$, lo cual indica que la correlación es positiva; es decir, la relación es directa y significativa. Por lo tanto podemos concluir que existe relación entre el desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

Hipótesis específicas 1

Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y la percepción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017.

Ha: Existe relación entre el desempeño laboral y la percepción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín- 2017.

Tabla 19

Relación entre desempeño laboral y la percepción del cliente

			Desempeño laboral	Percepción del cliente
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,776**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
Percepción del cliente	del cliente	Coeficiente de correlación	,776**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

Interpretación

Como se observa en la tabla 19, la significancia bilateral Sig. (bilateral) que es igual a $.000 < .05$, por consiguiente existe relación entre el desempeño laboral y la percepción del cliente. Además, se muestra que el coeficiente de correlación de Spearman es $.776$, lo cual indica que la correlación es positiva; es decir, la relación es significativa. Por lo tanto podemos concluir que existe relación entre el desempeño laboral y la percepción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017.

Hipótesis específicas 2

Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y la expectativa del cliente del Instituto Peruano del deporte Junín- 2017

Ha: Existe relación entre el desempeño laboral y la expectativa del cliente del Instituto Peruano del deporte Junín-2017

Tabla 20

Relación entre el desempeño laboral y la expectativa del cliente

			Desempeño laboral	Expectativa del cliente
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,354**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
Expectativa del cliente	Expectativa del cliente	Coeficiente de correlación	,354**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

Interpretación

Como se observa en la tabla 20, la significancia bilateral Sig. (bilateral) que es igual a $.000 < .05$, por consiguiente existe relación entre el desempeño laboral y la expectativa del cliente. Además, se muestra que el coeficiente de correlación de Spearman es .354, lo cual indica que la correlación es positiva; es decir, la relación es significativa. Por lo tanto podemos concluir que existe relación entre el desempeño laboral y la expectativa del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis específicas 3

Ho: No existe relación entre el desempeño laboral y los niveles de satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017

Ha: Existe relación entre el desempeño laboral y los niveles de satisfacción y del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017

Tabla 21

Relación entre desempeño laboral y niveles de satisfacción del cliente

			Desempeño laboral	Niveles de satisfacción del cliente
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	101	101
Niveles de satisfacción del cliente	Niveles de satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	101	101

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

Interpretación

Como se observa en la tabla 21, la significancia bilateral Sig. (bilateral) que es igual a $.000 < .05$, por consiguiente existe relación entre el desempeño laboral y los niveles de satisfacción del cliente. Además, se muestra que el coeficiente de correlación de Spearman es $.495$, lo cual indica que correlación es positiva; es decir, la relación es directa y significativa. Por lo tanto podemos concluir que existe relación entre el desempeño laboral y los niveles de satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017. En consecuencia se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

IV. Discusión

Del resultado estadístico de la hipótesis general se observa que sí existe una relación significativa entre la variable desempeño laboral y satisfacción del cliente, donde se obtuvo una correlación de Spearman 0.356 con significancia bilateral de 0.001, según se puede apreciar en la tabla N° 16, presentando una correlación de Spearman positiva moderada, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos hallazgos coinciden y se relacionan con los resultados de Moreno (2012), quien realizó el estudio con título medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la Cabaña de Don Parce, llegando a la conclusión que los clientes del restaurant de la cabaña de Don Parce se encuentran satisfechos por el servicio que brindan, asimismo coincide con Alvarez (2012), estudio titulado satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales, llegando a la conclusión que cliente considera que el servicio PDVAL supera lo esperado, en relación a la dimensión evidencias físicas

Del resultado estadístico de la primera hipótesis específica respecto a la relación entre la percepción y desempeño laboral, se tiene que hay una relación moderada con un p valor menor a 0.00 de significancia bilateral, con un coeficiente de correlación de 0.776, presentando una correlación de Spearman positiva moderada, por tanto se llega a la conclusión que se llega a establecer que si hay relación entre el desempeño laboral y la percepción del cliente. Estas conclusiones concuerdan con los resultados de Gelsi (2012), quien tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del gobierno, llegando a la conclusión que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas, existiendo oportunidades de mejora.

Del resultado estadístico de la segunda variable respecto a la relación del desempeño laboral y la expectativa del cliente, se tiene que hay una relación significativa con un p valor menor a 0.000 de significancia bilateral, con un coeficiente de correlación de 0.354, presentando una correlación de Spearman positiva moderada, estos resultados coinciden con el estudio realizado por Fuentes (2012) titulado Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad

de Quetzaltenango), teniendo como resultado que la satisfacción laboral influye positivamente en la productividad, llegando a establecer que hay relación entre la expectativa y el desempeño laboral.

Del resultado estadístico de la segunda variable respecto a la relación del desempeño laboral y los niveles de satisfacción del cliente, se tiene que hay una relación significativa con un p valor menor a 0.000 de significancia bilateral, con un coeficiente de correlación de 0.495, presentando una correlación de Spearman positiva moderada. Estos resultados coinciden con el estudio realizado por Gómez (2012), estudio realizado niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio, llegando a la conclusión que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados, los gerentes y funcionarios presenta un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleo de menor jerarquía, los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes, finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral, por tanto existe relación entre s niveles de satisfacción y desempeño laboral.

IV. Conclusiones

Primera

Se llega a establecer que hay relación entre desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017, lo que se demuestra con la prueba de (Rho Sperman =0.000 < 0.05)

Segunda

Se llega a establecer que hay relación entre desempeño laboral y la percepción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017, lo que se demuestra con la prueba (Rho Sperman =0.776, significancia bilateral =0.000< 0.05)

Tercera

Se llega a establecer que hay relación entre el desempeño laboral y la expectativa del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017, lo que se demuestra con la prueba (Rho Sperman =0.495, significancia bilateral =0.000< 0.05)

Cuarta

Se llega a establecer que hay relación entre el desempeño laboral y los niveles de satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017, lo que se demuestra con la prueba (Rho Sperman =0.354, significancia bilateral =0.000< 0.05)

V. Recomendaciones

Primera

Para continuar mejorando en la calidad de atención a los clientes o usuarios, el Instituto Peruano del Deporte Junín debe realizar con los colaboradores talleres, capacitaciones, cursos sobre temas de orientación de resultados, calidad, iniciativa, relaciones interpersonales, trabajo en equipo con la finalidad de formar y tener colaboradores con destrezas y habilidades para coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos y metas de la Institución.

Segunda

Es importante que el cliente tenga una buena percepción de la Institución, por tanto es necesario trabajar y reforzar en temas de buen trato a los clientes por parte de los colaboradores de la Institución, ser amables, atentos, respetuosos, colaboradores, etc. Con el fin de que el cliente siempre tenga una buena percepción y recomiende a otras personas y regrese a hacer uso de los servicios.

Tercera

Ayudar a cumplir las expectativas del cliente es muy importante, por lo cual se recomienda cuando un cliente acuda a la Institución se debe de alguna forma satisfacer las necesidades de servicio con la finalidad de no decepcionar y generar mala imagen Institucional.

Cuarta

El cliente tiene que retirarse satisfecho de la Institución o complacido por la atención recibida, por tanto, todos los colaboradores se deben esmerar en la atención a los clientes.

VII. Referencias

- Álvarez, J. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Tesis de Maestría en Administración, Universidad Católica Andrés bello, Venezuela
- Armero, C. (2014). *Desempeño laboral del docente y el clima institucional en la Institución Educativa de la Policía Nacional del Perú "Precursores de la Independencia Nacional"*. 2014. Tesis de Maestría, Facultad de Administración, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Bachelet, G. (1992). *Psicología del consumidor*. Venezuela: Cyngular
- Benavides, L. (2002) *Importancia del cliente*. España: ArtGerus
- Bittel, M. (2000). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral*. Mexico: Orion
- Bohórquez P. (2007). *Organización y comportamiento*. España: ArtGerus
- Ceithaml, J. y Bitner, K. (2002). *Servicio y Calidad*. Colombia: Kompass
- Chiavenatto, I. (1989). *Comportamiento organizacional*. México: Orión
- Chiavenato, A. (1999). *Introducción a la Teoría general de la Administración*. México: S.A. de C.V.
- Chiavenato, A. (2002). *Gestión de talento humano*, México: Mc. Graw Hill
- Cobra Ñ. (2000). *Expectativas del consumidor*. Brazil: Lanic
- Druker P. (2002). *Rendimiento laboral*. México: Mac Graw Hill
- Fuentes P. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Tesis de Maestría en Psicología Industrial. Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango.
- Grande P. y Bascal M. (2013). *Desempeño laboral*. España: Zapmeta
- Gelsi L. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Tesis de Maestría e sistemas de calidad. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Gómez R. (2012). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*. Tesis de Maestría en administración. Universidad Pontificia católica, Perú.
- Hernández, R.(2003). *Metodología de la investigación*. México: MC. Graw Hill
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: MC. Graw Hill
- Hunt, J. (1977). *Satisfacción del cliente*. Estados Unidos: Hotcourses

- Johnson, M. y Fornell, C. (1991). *Calidad y satisfacción en los servicios*. Estados Unidos: Hotcourses
- Kano, D.(1980). *Psicología del cliente*. Italia: Mondadori.
- Kotler, P. (2006). *Principios de Marketing*. México: Mac Graw Hill
- Kotler, P.(2012). Dirección de Mercadotecnia. México: Mac Graw Hill
- Kotler y Keller(2006)
- Larico J. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Roman -Juliaca 2014*. Tesis de maestría en administración. Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez, Perú.
- Lehman, D. y Winer, R. (2007). *Mercadología: medición de la satisfacción del cliente*. Colombia: Columbia
- Liljander, V. y Strandvik, T. (1997). *Emociones de la satisfacción del cliente*. Venezuela: Published by
- Lovelocket, A. (2004). *Organización Financiera*. Australia: Rset-hm
- Martínez, L. (2013). *Cultura organizacional presente en dayco telecom, c, a: una estrategia para el fortalecimiento del estilo Daycohost a través de su liderazgo gerencial*. Tesis de Maestría en gerencia de recursos humanos. Universidad Católica Andrés Bello de Venezuela
- Maslow, A. (2000). *Teoría de la motivación*. California: Psychol
- Meléndez, V. (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*.Tesis de Maestría en Administración, Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito.
- Merino, A. (2010). *Técnicas de investigación*. México: Prentice Hall
- Moreno, L. (2012). *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de Don Parce*. Tesis de Maestría, Facultad de Administración. Universidad de Piura, Piura
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall
- Sánchez, P. (2013). *Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I*. Tesis de Maestría, Facultad de

Administración, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en investigación científica*.

Perú: Visión Universitaria

Schiffman, G. y Lazar, L. (2006). *Comportamiento del consumidor*

Serna, H. (2006). Servicio de atención al cliente. Colombia: Panamericana editorial Ltda.

Silva, M. (2012). *Estudio de las Características de la Demanda y la Satisfacción de Clientes para la Planificación, como Instrumento de Gestión del Laboratorio del Hospital Interzonal Especializado en Agudos y Crónicos (H.I.E.A.y C.) San Juan de Dios de La Plata, para el Año 2012*. Tesis de Maestría, Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de la Plata, Argentina

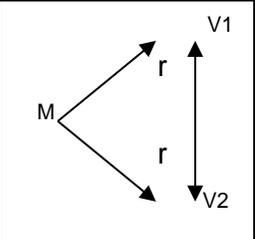
Vroom, V. (1985). *Teoría de Expectativa de Vroom*. Teoría de Expectativa de Vroom

Anexos

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Desempeño laboral y Satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017							
Autor: Liz Edit Nuñez Castro							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Desempeño laboral				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017?	Determinar la relación del desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017.	El desempeño laboral se relaciona positivamente en con la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte-Junín	ORIENTACION DE RESULTADOS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cumplimiento ➤ Planificación ➤ Volumen ➤ Racionalización ➤ Compromiso ➤ Preocupación 	1, 2 3 4 5 6 7	Nunca (1) Raras veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	33-76 (bajo) 77-120 (regular) 121-165 (optimo)
Problemas Específicos:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	CALIDAD	<ul style="list-style-type: none"> ➤ correcto ➤ supervisión ➤ respeto 	8 9 10	Nunca (1) Raras veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la percepción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017?	Identificar la relación del desempeño laboral y la percepción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017	Existe relación entre el desempeño laboral y la percepción del Instituto Peruano del Deporte – Junín, 2017	RELACIONES INTERPERSONALES	<ul style="list-style-type: none"> ➤ amabilidad ➤ plazo ➤ responsabilidad ➤ normas ➤ conocimiento 	11 12 13 14 15	Nunca (1) Raras veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la expectativa del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017?	Identificar la relación del desempeño laboral y la expectativa del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017	Existe relación entre el desempeño laboral y la expectativa del cliente del Instituto Peruano del deporte Junín-2017	INICIATIVA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ amabilidad ➤ orientación ➤ conflictos ➤ empatía ➤ toma de decisiones ➤ influencia ➤ claridad 	16 17 18 19 20 21 22	Nunca (1) Raras veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y los niveles de satisfacción del cliente I del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017?	Identificar la relación del desempeño laboral y los niveles de satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017	Existe relación entre el desempeño laboral y los niveles de satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte- Junín, 2017	TRABAJO EN EQUIPO	<ul style="list-style-type: none"> ➤ nuevas ideas ➤ asequible ➤ anticipación ➤ resolución de conflictos ➤ integración ➤ identificación ➤ comunicación ➤ colaboración ➤ compromiso ➤ Claridad 	23, 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33	Nunca (1) Raras veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	

			Variable 2: Satisfacción del cliente				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			PERCEPCION	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Respuesta ➤ Atención ➤ Comunicación ➤ Amabilidad ➤ Credibilidad ➤ Comprensión 	1, 2 3 4 5, 6 7 8	Nunca (1) Raras veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	33-76 (bajo) 77-120 (regular) 121-165 (optimo)
EXPECTATIVA	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Seguridad ➤ Empatía 	9, 10, 11, 12 13, 14, 15, 16, 17	Nunca (1) Raras veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)				
NIVELES DE SATISFACCION	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Experiencias ➤ Comentarios ➤ Necesidades ➤ Promesas ➤ Tiempo ➤ Calidad 	18 19 20, 21, 22 23 24, 25, 26 27	Nunca (1) Raras veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)				
			<ul style="list-style-type: none"> ➤ Insatisfecho ➤ Satisfecho ➤ complacencia 	28, 29 30, 31 32, 33	Nunca (1) Raras veces (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar				
<p>Tipo: Según Sánchez y Reyes (2006). En vista de que está orientada al conocimiento real tal y como se presenta en una situación espacio-tiempo, se considera una investigación de tipo básica con un nivel descriptivo.</p> <p>Diseño: La investigación presenta como diseño al de tipo no experimental, transversal y</p>	<p>Población: Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) "La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones. Las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo" (pág. 235)</p> <p>La población está conformada por 101 colaboradores y 101 clientes del Instituto</p>	<p>Variable 1: Desempeño laboral</p> <p>Técnicas: La técnica para medir el desempeño laboral es la encuesta. Según Merino (2010) esta técnica de investigación cuantitativa pone en contacto al encuestador con el encuestado, con la finalidad de obtener información ya sea verbal o escrita</p> <p>Instrumentos: Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario</p> <p>Según (Grande y Bascal, 2013) mediante un cuestionario se puede medir actitudes, comportamientos, opiniones de la muestra de estudio, con la finalidad de obtener información de acuerdo al objetivo propuesto, para ello se deben entregar preguntas redactadas.</p> <p>Autor: Liz Edit Nuñez Castro Año: 2017 Ámbito de Aplicación: Instituto Peruano del Deporte Junín</p>	<p>Para el análisis de los datos se utilizará el programa SPSS 23 con el cual se calculará el alfa de Cronbach</p> <p>Para el procesamiento de los resultados se utilizará el coeficiente de correlación de Spearman lo cual nos permitirá efectuar la correlación entre las dos variables</p>				

<p>correlacional porque no se manipulan las variables, no se hacen variar las variables independientes de forma intencionada para ver efectos en las siguientes variables.</p> <p>El esquema sería:</p> 	<p>Peruano del Deporte.</p> <p>Muestra:</p> <p>Según Hernández, Fernández, Baptista (2010) se considera a un subgrupo de la población.</p> <p>Muestreo:</p> <p>La muestra ha sido elegida por una prueba no probabilística y sensal, siendo elegidos intencionalmente y a criterio del investigador, puesto que la naturaleza de la población es muy reducida lo cual constituye la totalidad de la población de estudio que son un total de 101 colaboradores y 101 clientes del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017.</p>	<p>Variable 2: Satisfacción del cliente</p> <p>Técnicas:</p> <p>La técnica para medir la satisfacción del cliente es la encuesta.</p> <p>Según Merino (2010) esta técnica de investigación cuantitativa pone en contacto al encuestador con el encuestado, con la finalidad de obtener información ya sea verbal o escrita</p> <p>Instrumentos:</p> <p>Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario</p> <p>Según (Grande y Bascal, 2013) mediante un cuestionario se puede medir actitudes, comportamientos, opiniones de la muestra de estudio, con la finalidad de obtener información de acuerdo al objetivo propuesto, para ello se deben entregar preguntas redactadas.</p> <p>Autor: Liz Edit Nuñez Castro Año: 2017 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Instituto Peruano del Deporte Junín</p>	
--	---	--	--

Anexo 2: CUESTIONARIO 01

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE JUNIN

A continuación se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en un proceso de investigación, el cual busca medir el desempeño laboral de los trabajadores del Instituto Peruano del Deporte Junín. Los datos serán manejados confidencialmente.

Sexo:_____ Edad:_____

Instrucciones: Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas. Sea sincero(a) al contestar

Criterios para responder el cuestionario

Nunca	Raras veces	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
I. DIMENSIÓN: ORIENTACION DE RESULTADOS					
1. Termine mi trabajo oportunamente					
2. Cumpla con las actividades planificadas					
3. Planifico mis actividades a realizar					
4. Realizo un volumen adecuado de trabajo					
5. Racionalizo adecuadamente los recursos asignados					
6. Asumo con compromiso los objetivos de la institución					
7. Me preocupo por alcanzar las metas					
II. DIMENSION: CALIDAD					
8. No cometo errores en el cumplimiento de mis funciones					
9. No requiero supervisión frecuente					
10. Mi comportamiento es muy profesional					
11. Me muestro respetuoso con los demás					
12. Cumpla con los plazos de ejecución de actividades					
13. Cumpla con responsabilidad las tareas encomendadas					
14. Cumpla con las normas de la Institución					
15. Conozco muy bien las actividades propias de mi área					

III. DIMENSION: RELACIONES INTERPERSONALES					
16. Trato con amabilidad a los clientes					
17. Brindo una adecuada orientación a los clientes					
18. Evito conflictos dentro del equipo					
19. Soy sensible a los sentimientos y necesidades de los demás					
20. Participo en la toma de decisiones					
21. Tengo la capacidad de influir positivamente en mis compañeros					
22. Los clientes me entienden cuando doy una información					
IV. DIMENSION: INICIATIVA					
23. Propongo nuevas ideas para mejorar los procesos de la Institución					
24. Aporto ideas innovadoras para la solución de conflictos					
25. Me muestro asequible a los cambios					
26. Me anticipo a las dificultades					
27. Tengo capacidad de resolver problemas					
V. TRABAJO EN EQUIPO					
28. Muestro aptitud para integrarme al equipo					
29. Me identifico fácilmente con los objetivos del equipo					
30. Me comunico asertivamente con los compañero de trabajo					
31. Apoyo en las tareas programadas					
32. Asumo con compromiso la tareas que me encomiendan					
33. La transmisión de mis ideas son claras					

Anexo 3: CUESTIONARIO 02

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE JUNIN

A continuación se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Estas serán utilizadas en un proceso de investigación, el cual busca medir el nivel de satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín. Los datos serán manejados confidencialmente.

Sexo: _____ Edad: _____

Instrucciones: Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas. Sea sincero(a) al contestar

Criterios para responder el cuestionario

Nunca	Raras veces	A veces	Casi siempre	siempre
1	2	3	4	5

VARIABLE 2: SATISFACCION DEL CLIENTE	1	2	3	4	5
I. DIMENSIÓN: PERCEPCION					
1. Cuando acudo a la Institución, sé que encontraré las mejores soluciones					
2. Mis preguntas son contestadas puntualmente					
3. El personal se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios					
4. La comunicación entre el colaborador y yo es satisfactorio					
5. El trato del personal con los usuarios es amable					
6. El personal muestra en todo momento predisposición a ayudar					
7. Las respuestas que he obtenido tienen credibilidad					
8. Los colaboradores son comprensibles					
9. Los colaboradores realizan la labor esperada con seguridad y correctamente					
10. Percibo que los trabajadores muestran seguridad					
11. El personal muestra una imagen de honestidad y confianza					
12. El personal está totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar					
13. Son comprensibles y atentos con lo que necesito, me comprenden					
14. La atención al cliente es personalizado					

15. La información es de una manera clara y comprensible para los usuarios					
16. Se preocupan por los intereses del cliente					
17. Recogen de forma adecuada mis quejas y sugerencias					
II. DIMENSIÓN: EXPECTATIVA					
18. No he tenido ninguna experiencia negativa en esta Institución					
19. La opinión de otros usuarios sobre el servicio es buena					
20. Los usuarios o clientes tenemos necesidad para con esta Institución					
21. Conozco los intereses y necesidades de los demás usuarios					
22. Se adaptan perfectamente a mis necesidades como usuario					
23. Como usuario, conozco las posibilidades que me ofrece la Institución					
24. Dan respuesta rápida a las necesidades y problemas de los usuarios.					
25. Los colaboradores ofrecen un servicio rápido a los clientes					
26. Estoy de acuerdo con el tiempo que toman para dar respuesta a una solicitud					
27. Se han solucionado satisfactoriamente mis demandas en ocasiones pasadas					
III. DIMENSION: NIVELES DE SATISFACCION					
28. Me retiro de la Institución insatisfecho por la atención recibida					
29. Me siento insatisfecho por la atención recibida					
30. Me quedo satisfecho por la respuesta obtenida					
31. Satisfecho por el tiempo que tomaron en atenderme					
32. Estoy complacido por la solución que he encontrado					
33. Estoy complacido por la explicación clara y precisa					

Anexo 4: Carta de autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

*Escuela de Posgrado**"Año del Buen Servicio al Ciudadano"*

Lima, 12 de julio de 2017

Carta P. 0826-2017-EPG-UCV-LNP

Mg. DANIEL PEDRO DÍAS ERQUINIO
INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **LIZ EDIT NUÑEZ CASTRO** identificada con DNI N.º **70652271** y código de matrícula N.º **7000932646**; estudiante del Programa de **Maestría en Administración de la Educación** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"DESEMPEÑO LABORAL Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DEL INSTITUTO PERUANO DEL DEPORTE, JUNIN-2017"

En ese sentido, solicito a su digna persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestra estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Ventura Orbegoso
 Director de la Escuela de Posgrado
 Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte

SGVM

Recibí conforme.

UCV.EDU.PE

Anexo 5: Base de datos

Desempeño-laboral-Satisfacción del cliente Liz.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 86 de 86 variables

	cumplimiento 1	cumplimiento 2	Planificacion	volumen	racionalizacio n	compromiso	preocupacion	correcto	supervision	respeto	amabilidad	plazo	responsabilid ad	normas	conc
1	5	5	5	5	5	4	5	1	1	4	5	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	1	1	4	5	5	4	5	5
3	3	3	4	3	3	3	3	1	1	3	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	3	3	1	1	3	4	4	4	4	4
5	5	4	4	4	4	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3
6	5	4	5	4	5	4	5	5	2	2	5	5	5	5	5
7	5	4	4	4	4	5	3	2	2	3	3	3	3	3	4
8	5	5	4	4	4	4	3	1	1	3	4	4	4	4	4
9	5	5	5	4	4	5	5	1	1	4	4	5	5	5	3
10	4	4	4	4	5	5	5	3	2	1	3	3	3	3	3
11	4	4	4	5	4	4	3	2	2	3	3	3	4	4	4
12	5	5	5	4	4	4	3	1	1	3	3	3	3	3	2
13	5	5	5	5	5	5	4	2	1	4	4	5	5	5	4
14	5	5	5	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	5
15	5	5	5	4	4	5	3	2	1	3	3	3	3	3	2
16	5	5	5	4	4	5	4	2	1	4	4	4	4	4	3
17	5	5	5	4	4	5	4	3	1	4	5	5	5	5	5
18	4	5	4	4	5	5	4	2	3	5	5	5	4	4	4
19	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	3	4
21	4	4	4	4	3	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	3	4	4	1	1	4	4	4	4	4
23	4	4	5	4	5	5	4	1	1	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	5	4	1	1	4	4	5	4	4	4
25	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4
28	5	5	4	4	4	4	4	1	1	5	5	4	4	4	4
29	4	3	3	3	4	4	5	1	1	3	4	3	4	4	4
30	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4	4	4	4
31	4	4	3	1	5	4	5	2	3	4	5	4	4	4	5
32	5	4	4	5	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
33	4	3	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	3
34	5	5	5	4	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

08:24 a.m.
15/07/2017

Desempeño-laboral-Satisfacción del cliente Liz.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 86 de 86 variables

	normas	conocimiento	amabilidad3	orientacion	conflictos	empatia	desicion	influencia	claridad	ideas1	ideas2	acequible	anticipacion	conflictos	inte
1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5
3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
5	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
6	5	3	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
8	4	2	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
9	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
12	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
14	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
15	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
16	3	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4
17	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	5
18	4	5	4	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5
19	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	3	4	3	3
20	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
21	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
22	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
25	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
28	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4
29	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
30	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5
31	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	4	5	5
32	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
33	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	2	2	2
34	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ES 08:25 a.m. 15/07/2017

Desempeño-laboral-Satisfacción del cliente Liz.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 86 de 86 variables

	integracion	identificacion	comunicaci...	colaboracion	compromiso1	claridad1	Respuesta1	Respuesta2	Atencion	VAR00001	Amabilidad1	Amabilidad2	Credibilidad	Comprension	Seq
1	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4
2	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
5	4	5	3	3	3	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5
6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4
7	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5
8	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5
10	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	3	4	5	3	3
12	3	3	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	5	5
13	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4
14	5	5	5	4	5	4	3	3	1	3	1	3	3	3	3
15	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
17	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
18	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	5	5
19	3	4	4	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4
20	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
21	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
22	4	4	4	5	4	4	4	3	5	3	4	5	5	5	5
23	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5
24	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
27	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4
28	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5
30	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
31	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4
32	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3
33	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	4	4	5	5	5
34	4	4	3	4	4	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicon:ON

ES 08:25 a.m. 15/07/2017

Desempeño-laboral-Satisfacción del cliente Liz.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 86 de 86 variables

	Seguridad1	Seguridad2	Seguridad3	Seguridad4	Empatia1	Empatia2	Empatia3	Empatia4	Empatia5	Experiencias	Comentarios	Necesidad...	Necesidad...	Necesidad...	Prt
1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	3	
2	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	
3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	5	5	
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	
5	4	5	4	5	4	3	4	5	5	2	4	4	5	4	
6	5	4	5	4	4	4	4	4	5	2	2	5	4	5	
7	5	5	5	4	5	4	5	5	5	2	4	4	5	4	
8	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	5	4	4	5	
9	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	
10	5	5	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	4	
11	4	4	5	3	4	5	3	3	2	1	3	3	1	5	
12	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4	
13	5	5	4	5	4	5	4	4	4	2	4	5	4	4	
14	4	4	2	2	2	4	2	4	2	3	4	2	5	4	
15	4	5	4	4	4	5	4	5	5	2	5	4	4	5	
16	5	5	4	5	4	4	5	4	5	2	4	5	3	3	
17	5	4	5	4	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	
18	4	4	4	5	5	4	4	4	5	2	4	4	4	4	
19	5	5	5	4	4	4	5	4	4	2	4	5	4	4	
20	4	4	4	5	5	5	4	5	5	2	4	4	5	5	
21	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	
22	5	4	5	4	5	4	5	5	4	2	4	5	5	4	
23	5	5	5	5	4	5	5	4	5	2	5	5	4	4	
24	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	
25	5	4	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	
26	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	5	5	4	4	
27	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	
28	4	5	4	5	4	5	4	5	4	2	5	5	5	5	
29	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	
30	5	4	4	4	5	4	5	5	4	2	5	5	4	5	
31	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	
32	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	
33	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	
34	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

08:26 a.m.
15/07/2017

Desempeño-laboral-Satisfacción del cliente Liz.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 86 de 86 variables

	Promesas	Tiempo1	Tiempo2	Tiempo3	Calidad	Insatisfecho1	Insatisfecho2	Satisfecho1	Satisfecho2	Complacencia1	Complacencia2	D1DL	D1DESLAB	D2DL
1	5	3	4	4	4	2	4	5	4	4	4	34	3	
2	4	4	5	5	4	2	4	4	5	4	4	35	3	
3	5	2	4	4	5	4	2	5	4	4	4	22	2	
4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	5	5	27	3	
5	4	4	4	4	4	3	2	5	5	4	4	29	3	
6	5	3	4	5	5	2	3	4	5	4	4	32	3	
7	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	29	3	
8	4	4	3	4	4	2	3	4	5	4	5	29	3	
9	4	5	5	4	4	2	2	5	4	5	4	33	3	
10	4	4	4	5	4	2	2	4	3	4	4	31	3	
11	5	1	3	4	3	3	2	1	4	4	1	28	3	
12	4	4	4	5	4	2	3	4	3	4	4	30	3	
13	5	5	5	4	5	4	2	5	5	4	5	34	3	
14	2	4	4	4	2	2	3	4	2	5	4	34	3	
15	5	5	5	5	4	4	2	4	5	4	4	31	3	
16	4	2	3	2	2	2	3	4	4	5	5	32	3	
17	5	4	5	5	4	2	3	4	4	4	5	32	3	
18	4	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	31	3	
19	4	4	5	4	4	2	2	5	5	4	5	29	3	
20	4	4	4	4	5	2	2	5	4	4	4	28	3	
21	4	4	5	4	5	4	3	4	5	4	5	27	3	
22	4	4	4	5	3	2	2	5	4	5	4	27	3	
23	4	4	5	4	5	4	3	4	5	5	5	31	3	
24	4	5	4	5	4	2	2	5	4	4	4	29	3	
25	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	23	2	
26	5	4	5	5	3	4	2	4	4	2	4	28	3	
27	4	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	31	3	
28	4	5	5	4	5	3	2	5	5	3	5	30	3	
29	5	5	5	4	4	2	3	4	4	5	4	26	2	
30	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	22	2	
31	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	26	2	
32	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	27	3	
33	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	25	2	
34	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	33	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

ES 08:26 a.m. 15/07/2017

Desempeño-laboral-Satisfacción del cliente Liz.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 86 de 86 variables

	D2DESLAB	D3DL	D3DESLAB	D4DL	D4DESLAB	D6DL	D6DESLAB	DL	DESLAB	D2SC	D2SATCLI	D3SC
1	2	35	3	25	3	29	3	150	3	38	3	
2	2	32	3	25	3	29	3	150	3	42	3	
3	2	29	3	19	3	26	3	120	2	41	3	
4	2	27	3	21	3	25	3	125	3	42	3	
5	2	28	3	21	3	21	2	121	3	39	3	
6	3	31	3	24	3	30	3	149	3	40	3	
7	2	27	3	19	3	24	3	123	3	41	3	
8	2	23	2	18	2	20	2	113	2	39	3	
9	2	30	3	24	3	30	3	145	3	44	3	
10	2	28	3	17	2	25	3	123	3	39	3	
11	2	27	3	19	3	24	3	123	3	29	2	
12	2	26	2	20	3	19	2	114	2	42	3	
13	3	32	3	24	3	29	3	149	3	43	3	
14	3	29	3	25	3	28	3	151	3	34	2	
15	2	24	2	18	2	22	3	116	2	44	3	
16	2	28	3	19	3	25	3	129	3	30	2	
17	3	31	3	25	3	27	3	148	3	44	3	
18	3	26	2	21	3	28	3	139	3	40	3	
19	2	29	3	18	2	25	3	129	3	40	3	
20	2	29	3	21	3	24	3	124	3	41	3	
21	2	29	3	22	3	25	3	128	3	43	3	
22	2	33	3	20	3	25	3	131	3	40	3	
23	2	32	3	20	3	25	3	134	3	42	3	
24	2	32	3	21	3	28	3	138	3	42	3	
25	2	28	3	20	3	24	3	120	2	38	3	
26	2	32	3	20	3	24	3	130	3	42	3	
27	2	31	3	24	3	27	3	141	3	39	3	
28	2	30	3	24	3	25	3	137	3	45	3	
29	2	30	3	21	3	25	3	126	3	42	3	
30	2	30	3	24	3	26	3	130	3	43	3	
31	3	32	3	20	3	27	3	137	3	35	2	
32	2	24	2	18	2	20	2	113	2	23	1	
33	2	23	2	12	2	18	2	102	2	42	3	
34	3	31	3	20	3	22	3	138	3	15	1	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unico:ON

08:27 a.m.
15/07/2017

Desempeño-laboral-Satisfacción del cliente Liz.sav [Conjunto_de_datos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

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

Visible: 86 de 86 variables

	D5DL	D5DESLAB	DL	DESLAB	D2SC	D2SATCLI	D3SC	D3SATCLI	D1SC	D1SATCLI	SC	SATCLI
1	29	3	150	3	38	3	23	3	72	3	133	
2	29	3	150	3	42	3	23	3	75	3	140	
3	26	3	120	2	41	3	23	3	75	3	139	
4	25	3	125	3	42	3	25	3	78	3	145	
5	21	2	121	3	39	3	23	3	75	3	137	
6	30	3	149	3	40	3	22	3	74	3	136	
7	24	3	123	3	41	3	22	3	79	3	142	
8	20	2	113	2	39	3	23	3	72	3	134	
9	30	3	145	3	44	3	22	3	79	3	145	
10	25	3	123	3	39	3	19	2	75	3	133	
11	24	3	123	3	29	2	15	2	56	2	100	
12	19	2	114	2	42	3	20	2	73	3	135	
13	29	3	149	3	43	3	25	3	76	3	144	
14	28	3	151	3	34	2	20	2	46	2	100	
15	22	3	116	2	44	3	23	3	70	3	137	
16	25	3	129	3	30	2	23	3	79	3	132	
17	27	3	148	3	44	3	22	3	74	3	140	
18	28	3	139	3	40	3	23	3	74	3	137	
19	25	3	129	3	40	3	23	3	72	3	135	
20	24	3	124	3	41	3	21	2	77	3	139	
21	25	3	128	3	43	3	25	3	74	3	142	
22	25	3	131	3	40	3	22	3	75	3	137	
23	25	3	134	3	42	3	26	3	81	3	149	
24	28	3	138	3	42	3	21	2	71	3	134	
25	24	3	120	2	38	3	21	2	80	3	139	
26	24	3	130	3	42	3	20	2	73	3	135	
27	27	3	141	3	39	3	23	3	77	3	139	
28	25	3	137	3	45	3	23	3	77	3	145	
29	25	3	126	3	42	3	22	3	77	3	141	
30	26	3	130	3	43	3	24	3	74	3	141	
31	27	3	137	3	35	2	22	3	64	3	121	
32	20	2	113	2	23	1	13	1	42	2	78	
33	18	2	102	2	42	3	25	3	77	3	144	
34	22	3	138	3	15	1	8	1	22	1	45	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

08:27 a.m.
15/07/2017

Anexo 6: Artículo científico



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte**Junín-2017****AUTORA****LIC. LIZ EDIT NÚÑEZ CASTRO**

Escuela de Posgrado

Universidad César Vallejo

ARTÍCULO CIENTÍFICO

Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte

Junín-2017

Lic. Liz Edit Núñez Castro

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación del desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017. El diseño es no experimental, correlacional-transversal, siendo de tipo básica con un nivel descriptivo. La investigación es de enfoque cuantitativo. La población de estudio fue de 101 colaboradores y clientes del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017, para la recolección de datos en la variable desempeño laboral se aplicó la técnica de las encuesta y de instrumento cuestionario y su confiabilidad de Alfa de Cronbach 9,19 que indica una confiabilidad alta y para la variable Satisfacción del cliente se aplicó la técnica encuestas y de instrumento se aplicó cuestionarios con una escala de confiabilidad de Alfa de Cronbach 0,879, lo que indica una confiabilidad alta, la validez de los instrumentos la brindaron dos temáticos y un metodólogo quienes coinciden en determinar que es aplicable los

instrumentos, para medir la relación del desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017. Para el proceso de los datos se aplicó el estadístico de Spss, versión 23. Los resultados obtenidos después del procesamiento y análisis de los datos nos indican que: El desempeño laboral tiene una relación correlación positiva moderada con la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017. Lo cual se demuestra con la prueba de Rho de Sperman $r=0.000$ ($p < 0.05$)

Palabras Claves: Desempeño, laboral, satisfacción, cliente, orientación.

ABSTRACT

The present research has as general objective to determine the relationship of work performance and customer's satisfaction of the Peruvian Sport Institute Junín - 2017. The design is non-experimental or correlational, being of basic type with a descriptive level. The research is a quantitative approach. The study population was 101 collaborators and 101 clients of the Peruvian Sports Institute Junín - 2017, for data collection in the labor performance variable was applied the survey technique and questionnaire instrument and its reliability of Cronbach's Alpha 9, 19 show a high reliability and for the Customer's satisfaction variable the survey technique was applied and instrument questionnaires were applied with a reliability scale of Cronbach's Alpha 0.879, indicating a high reliability, the validity of the instruments was provided by two Thematic and a methodologist who agree to determine that the instruments are applicable to measure the relationship of work performance and customer's satisfaction of the Peruvian Sports Institute Junin-2017. For the data processing, the Spss, version 23 statistic was applied. The results obtained after the processing and analysis of the data indicate that: The work performance has a moderate positive correlation with customer's satisfaction of the Peruvian Sport Institute Junín-2017. This is demonstrated by the Rho de Sperman test $r = 0.000$ ($p < 0.05$)

Keywords: Performance, work, satisfaction, client, orientation.

INTRODUCCION

El presente estudio aborda temas relacionados al desempeño laboral y satisfacción del cliente, su importancia de servir como teoría de conceptos básicos sobre desempeño laboral y satisfacción del cliente. A través de la investigación se planteó el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre el desempeño laboral y la satisfacción del cliente del

Instituto Peruano del Deporte Junín?, se formularon los objetivos tales como: Determinar la relación del desempeño laboral y la satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017, así como la relación que tiene el desempeño laboral con las dimensiones de la satisfacción del cliente, a través de la recolección de datos para su respectivo análisis y resolución del problema, tomando en cuenta a distintos antecedentes de contraste tales como: Silva (2012), desarrollo una investigación titulada estudio de las Características de la Demanda y la Satisfacción de Clientes para la Planificación, como Instrumento de Gestión del Laboratorio del Hospital Interzonal Especializado en Agudos y Crónicos (H.I.E.A.y C.) San Juan de Dios de La Plata, para el Año 2012. También la investigación de Álvarez (2012), hizo la investigación titulada satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales. Así como Moreno (2012), desarrollo la investigación titulada medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de Don Parce, Universidad de Piura. También tenemos a Larico (2015) realizo el estudio titulado Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Roman-Juliaca 2014. Entre otros. En el marco conceptual se tiene algunas definiciones como: Desempeño laboral: consiste en el resultado obtenido por el colaborador en un tiempo determinado los objetivos y metas de la organización o Institución. Según Bohórquez (2007). Aquellas Empresas y/o Instituciones que prestan servicios, deben considerar factores que influyen directamente en los colaboradores con la finalidad de brindar una excelente atención a los clientes o usuarios que hacen uso del servicio para lo cual se debe incidir en la orientación de resultados, calidad, relaciones interpersonales, iniciativa, trabajo en equipo. Orientación de resultados: visualizar el objetivo de la Institución, luego concientizar su valor de sus acciones y trabajo para que ellos empiecen a involucrarse en las actividades o tareas propuestas por la organización para el logro de los objetivos. Calidad: conseguir la excelencia en un trabajo desarrollado. Relaciones interpersonales: formar lazos de amistad con otras personas, siempre respetando sus formas de vida, cultura, religión, etc. Iniciativa: emprender nuevos proyectos, ideas innovadoras, oportunidades con la finalidad de conseguir resultados. Trabajo en equipo: estrategia de lograr un objetivo propuesto, con la ayuda de varias personas que tienen el mismo objetivo común. Satisfacción del cliente: experiencia que tiene un cliente de sentir sensación de placer o disgusto al momento de recibir un servicio o comprar un producto. Según (Kotler y Keller, 2006). La satisfacción del cliente es la experiencia que tiene un cliente de sentir sensación de placer o disgusto al momento de

recibir un servicio o comprar un producto, no cumpliendo las expectativas que tenía al momento de acudir a comprar, por ello al no cumplir las características básicas el servicio o producto la persona queda satisfecho o insatisfecho o en caso contrario muy complacido, se resume en la percepción que tiene de los beneficios al comprar o consumir y las expectativas que tiene o resulta al momento de obtener o recibirlo. Percepción: percepciones como físicas, primera impresión, estereotipos, conclusiones equivocadas o apresuradas, por tanto se puede denominar como influencias distorsionadas. Expectativas: el resultado que el cliente espera que va a suceder. Niveles de satisfacción: la calificación que hace el cliente en base a la percepción y expectativa.

METODOLOGIA

El método que se empleó en la investigación fue el hipotético deductivo. Se utilizó el diseño no experimental, transversal y correlacional. La población estuvo conformada por 101 colaboradores del Instituto Peruano del Deporte Junín y clientes, utilizando por conveniencia un muestreo no probabilística, censal y , elegidos intencionalmente y a criterio del investigador, utilizando la misma cantidad de 101 colaboradores y 101 clientes del Instituto Peruano del Deporte. A través del uso de instrumentos validados se obtuvo como resultado una confiabilidad muy alta 0.919 para la variable desempeño laboral de igual forma 0.919 para la variable satisfacción del cliente. Se describió los resultados a través de tablas de frecuencia y gráficos de barras.

RESULTADOS

Según los resultados el 0.99% opinan que es mala el desempeño laboral, seguido por 13.86% que opinan que el desempeño laboral es regular y 85.15% opinan que el desempeño laboral es óptimo en el Instituto Peruano del Deporte Junín. Por otro lado para la variable satisfacción del cliente el 0,99% considera que la satisfacción del cliente es bajo, seguido por el 30,69% considera que es regular y el 68,32% de clientes consideran que es óptimo. Y según la prueba de Spearman la variable desempeño laboral está relacionada significativamente con la variable satisfacción del cliente con un coeficiente de correlación de $r = 0.356$, con una $p=0.000(p<0.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Con respecto a la dimensión percepción y desempeño laboral tiene con la relación significativa con un coeficiente de correlación de $r = 0.776$, con una $p=0.000(p<0.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

En caso de la dimensión expectativa y desempeño laboral existe relación significativa con un coeficiente de correlación de $r= 0.354$, con una $p=0.000(p<0.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Para la dimensión niveles de satisfacción y desempeño laboral existe relación significativa con un coeficiente de correlación de $r= 0.495$, con una $p=0.000(p<0.05)$ con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula.

DISCUSION

El trabajo desarrollado presenta una correlación de Spearman positiva moderada, por tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Estos hallazgos coinciden y se relacionan con los resultados de Moreno (2012), quien realizó el estudio con título medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la Cabaña de Don Parce, llegando a la conclusión que los clientes del restaurant de la cabaña de Don Parce se encuentran satisfechos por el servicio que brindan, asimismo coincide con Álvarez (2012), estudio titulado satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales, llegando a la conclusión que cliente considera que el servicio PDVAL supera lo esperado, en relación a la dimensión evidencias físicas

La dimensión percepción y desempeño laboral posee una correlación de Spearman positiva moderada. Estas conclusiones concuerdan con los resultados de Gelsi (2012), quien tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los clientes, con respecto a la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del gobierno, llegando a la conclusión que las percepciones de los clientes son más bajas que las expectativas, existiendo oportunidades de mejora.

Respecto a la relación de expectativa y desempeño laboral, se tiene que hay una relación significativa con un p valor menor a 0.000 de significancia bilateral, con un coeficiente de correlación de 0.354, presentando una correlación de Spearman positiva moderada, estos resultados coinciden con el estudio realizado por Fuentes (2012) titulado Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango), teniendo como resultado que la satisfacción laboral influye positivamente en la productividad, llegando a establecer que hay relación entre la expectativa y el desempeño laboral. Relación de niveles de satisfacción y desempeño laboral, se tiene que hay una relación significativa con un p

valor menor a 0.000 de significancia bilateral, con un coeficiente de correlación de 0.495, presentando una correlación de Spearman positiva moderada. Estos resultados coinciden con el estudio realizado por Gómez (2012), estudio realizado niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio, llegando a la conclusión que el puesto laboral tiene influencia en el grado de satisfacción laboral de los empleados, los gerentes y funcionarios presenta un mayor grado de satisfacción laboral que los trabajadores con empleo de menor jerarquía, los trabajadores de mayor edad presentaron un mayor nivel de satisfacción que los adultos jóvenes, finalmente se encontró que el sexo del empleado no influye en el grado de satisfacción laboral, por tanto existe relación entre los niveles de satisfacción y desempeño laboral.

CONCLUSIONES

Se llega a establecer que hay relación entre desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017, lo que se demuestra con la prueba de (Rho Spearman =0.000 < 0.05). Se llega a establecer que hay relación entre el desempeño laboral y la percepción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017, lo que se demuestra con la prueba (Rho Spearman =0.776, significancia bilateral =0.000< 0.05). Se llega a establecer que hay relación entre el desempeño laboral y la expectativa del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017, lo que se demuestra con la prueba (Rho Spearman =0.495, significancia bilateral =0.000< 0.05). Se llega a establecer que hay relación entre el desempeño laboral y los niveles de satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junin-2017, lo que se demuestra con la prueba (Rho Spearman =0.354, significancia bilateral =0.000< 0.05)

RECOMENDACIONES

Para continuar mejorando en la calidad de atención a los clientes o usuarios, el Instituto Peruano del Deporte Junín debe realizar con los colaboradores talleres, capacitaciones, cursos sobre temas de orientación de resultados, calidad, iniciativa, relaciones interpersonales, trabajo en equipo con la finalidad de formar y tener colaboradores con destrezas y habilidades para coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos y metas de la Institución. Es importante que el cliente tenga una buena percepción de la Institución, por tanto es necesario trabajar y reforzar en temas de buen trato a los clientes por parte de los colaboradores de la Institución, ser amables, atentos, respetuosos, colaboradores, etc. Con el fin de que el cliente siempre tenga una buena percepción y recomiende a otras personas y

regrese a hacer uso de los servicios. Ayudar a cumplir las expectativas del cliente es muy importante, por lo cual se recomienda cuando un cliente acuda a la Institución se debe de alguna forma satisfacer las necesidades de servicio con la finalidad de no decepcionar y generar mala imagen Institucional. El cliente tiene que retirarse satisfecho de la Institución o complacido por la atención recibida, por tanto todos los colaboradores se deben esmerar en la atención a los clientes.

REFERENCIAS

- Álvarez, J. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Tesis de Maestría en Administración, Universidad Católica Andrés bello, Venezuela
- Armero, C. (2014). *Desempeño laboral del docente y el clima institucional en la Institución Educativa de la Policía Nacional del Perú “Precursores de la Independencia Nacional”*. 2014. Tesis de Maestría, Facultad de Administración, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Bachelet, G. (1992). *Psicología del consumidor*. Venezuela: Cyngular
- Benavides, L. (2002) *Importancia del cliente*. España: ArtGerus
- Bittel, M. (2000). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral*. México: Orion
- Bohórquez P. (2007). *Organización y comportamiento*. España: ArtGerus
- Ceithaml, J. y Bitner, K. (2002). *Servicio y Calidad*. Colombia: Kompass
- Chiavenatto, I. (1989). *Comportamiento organizacional*. México: Orión
- Chiavenato, A. (1999). *Introducción a la Teoría general de la Administración*. México: S.A. de C.V.
- Chiavenato, A. (2002). *Gestión de talento humano*, México: Mc. Graw Hill
- Cobra Ñ. (2000). *Expectativas del consumidor*. Brazil: Lanic
- Druker P. (2002). *Rendimiento laboral*. México: Mac Graw Hill
- Fuentes P. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Tesis de Maestría en Psicología Industrial. Universidad Rafael Landivar, Quetzaltenango.
- Grande P. y Bascal M. (2013). *Desempeño laboral*. España: Zapmeta

- Gelsi L. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Tesis de Maestría e sistemas de calidad. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
- Gómez R. (2012). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio*. Tesis de Maestría en administración. Universidad Pontificia católica, Perú.
- Hernández, R.(2003). *Metodología de la investigación*. México: MC. Graw Hill
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: MC. Graw Hill
- Hunt, J. (1977). *Satisfacción del cliente*. Estados Unidos: Hotcourses
- Johnson, M. y Fornell, C. (1991). *Calidad y satisfacción en los servicios*. Estados Unidos: Hotcourses
- Kano, D.(1980). *Psicología del cliente*. Italia: Mondadori.
- Kotler, P. (2006). *Principios de Marketing*. México: Mac Graw Hill
- Kotler, P.(2012). Dirección de Mercadotecnia. México: Mac Graw Hill
- Kotler y Keller(2006)
- Larico J. (2015). *Factores motivadores y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Roman -Juliaca 2014*. Tesis de maestría en administración. Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez, Perú.
- Lehman, D. y Winer, R. (2007). *Mercadología: medición de la satisfacción del cliente*. Colombia: Columbia
- Liljander, V. y Strandvik, T. (1997). *Emociones de la satisfacción del cliente*. Venezuela: Published by
- Lovelocket, A. (2004). *Organización Financiera*. Australia: Rset-hm
- Martínez, L. (2013). *Cultura organizacional presente en dayco telecom, c, a: una estrategia para el fortalecimiento del estilo Daycohost a través de su liderazgo gerencial*. Tesis de Maestría en gerencia de recursos humanos. Universidad Católica Andrés Bello de Venezuela
- Maslow, A. (2000). *Teoría de la motivación*. California: Psychol
- Meléndez, V. (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*. Tesis de Maestría en Administración, Universidad Tecnológica Equinoccial, Quito.
- Merino, A. (2010). *Técnicas de investigación*. México: Prentice Hall

- Moreno, L. (2012). *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante la cabaña de Don Parce*. Tesis de Maestría, Facultad de Administración. Universidad de Piura, Piura
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall
- Sánchez, P. (2013). *Desempeño laboral de los docentes de la facultad de ingeniería química y metalúrgica de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión durante el semestre 2013-I*. Tesis de Maestría, Facultad de Administración, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseños en investigación científica*. Perú: Visión Universitaria
- Schiffman, G. y Lazar, L. (2006). *Comportamiento del consumidor*
- Serna, H. (2006). *Servicio de atención al cliente*. Colombia: Panamericana editorial Ltda.
- Silva, M. (2012). *Estudio de las Características de la Demanda y la Satisfacción de Clientes para la Planificación, como Instrumento de Gestión del Laboratorio del Hospital Interzonal Especializado en Agudos y Crónicos (H.I.E.A.y C.) San Juan de Dios de La Plata, para el Año 2012*. Tesis de Maestría, Facultad de Enfermería, Universidad Nacional de la Plata, Argentina
- Vroom, V. (1985). *Teoría de Expectativa de Vroom*. Teoría de Expectativa de Vroom

Anexo 7: DECLARACION JURADA

DECLARACIÓN JURADA
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN
PARA LA PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

Yo, Liz Edit Nuñez Castro, egresada del Programa de Maestría en Administración de la Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 70652271, con el artículo titulado “Desempeño laboral y satisfacción del cliente del Instituto Peruano del Deporte Junín-2017”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría
- 2) El artículo no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, la publicación y divulgación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Lima, Julio de 2017

Liz Edit Núñez Castro