

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de **ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS TURÍSTICOS**

“CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN
LABORAL DEL CLIENTE INTERNO EN UN HOTEL
DE TRUJILLO, 2024.”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos

Autor:

Bettina Catherine Portilla Guevara

Asesor:

Lic. Roberto Pablo Barraza Lino
<https://orcid.org/0000-0001-9424-1021>

Trujillo - Perú

2024

JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	JOSE LUIS SORIANO COLCHADO
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	MARIANELLA SILVIA CONDE GONZALES
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	ROBERTO PABLO BARRAZA LINO
	Nombre y Apellidos

INFORME DE SIMILITUD



Página 2 of 50 - Descripción general de integridad

Identificador de la entrega trn:oid::1:3096718531




17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 3%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

DEDICATORIA

A mi padre, todo es por y para él, aunque no me pudo lograr ver culminar esta etapa, todo lo que hizo en vida por mí, sus sacrificios y el amor incondicional han sido pilares para cumplir este costoso peldaño.

Te dedico a ti madre, mi gran amiga quien siempre ha creído en mí, incluso cuando dudaba de mí misma. Han sido mi motivación más grande para concluir con éxito esta tesis.

AGRADECIMIENTO

Agradecida eternamente con Dios, a pesar de tres pérdidas familiares en un solo año, él me ha mantenido fuerte y de pie hasta ahora.

Gracias a mi papi, mi mejor estrellita del cielo, quien me brindó todos mis estudios cuando lo tuve presente conmigo.

Gracias a mi madre, mi gran compañera que permanece siempre a mi lado apoyándome en absolutamente todo desde siempre.

Tabla de contenido

Jurado calificador	2
Informe de similitud	3
Dedicatoria.....	4
Agradecimiento	5
Tabla de contenido	6
Índice de tablas	7
Índice de figuras	8
Resumen	9
Capítulo I: Introducción	10
Capítulo II: Metodología	11
Capítulo III: Resultados	212
Capítulo IV: Discusión y Conclusiones	26
Referencias	
¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
Anexos	36

Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de calidad de servicio.....	21
Tabla 2 Nivel de liderazgo de gestión	21
Tabla 3 Nivel de valoración de la labor.....	22
Tabla 4 Nivel de cooperación entre usuarios internos.....	22
Tabla 5 Satisfacción laboral del cliente interno.....	23
Tabla 6 Nivel de los factores extrínsecos	23
Tabla 7 Nivel de factores intrínsecos.....	23
Tabla 8 Prueba de normalidad	24
Tabla 9 Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral del cliente interno	24
Tabla 10 Relación entre el liderazgo de gestión y la satisfacción laboral del cliente	25
Tabla 11 Relación entre la valoración de la labor y la satisfacción laboral del cliente.....	25
Tabla 12 Relación entre la cooperación entre usuarios internos y la satisfacción laboral del cliente	26

Índice de figuras

Figura 1 Diseño 18

RESUMEN

El estudio presentó como objetivo general establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024. Se desarrolló por medio de un enfoque cuantitativo, aplicado, relacional, donde se integró a a 35 trabajadores de un Hotel. Se encontró en los resultados que al menos el 86% señala que la calidad de servicio en la organización es regular, mientras que el 9 % indica que es baja y solo un 7 % señala que es alta. Al menos el 86% señala que la satisfacción laboral del cliente interno es regular, mientras que el 9% indica que es baja y solo 6% señala que es alta. Además, que con un P valor de 0,00 menor a 0,05 y un coeficiente de 0,914, demostrando la respectiva asociación entre las variables utilizadas. Por lo que se llegó a la conclusión que existe una correspondencia significativa entre las variables elegidas en el informe.

PALABRAS CLAVES: Calidad de servicio, cliente interno, satisfacción

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

La satisfacción laboral se basa en el nivel de aceptación o insatisfacción del trabajador en relación con diversos aspectos de su trabajo (Ancco et al., 2022). Este sentimiento se forma según diversos factores como la conexión con el entorno (Villamizar, 2023). Cuando este es adecuado conduce a la permanencia en el lugar del trabajo, a una mayor productividad laboral, al logro de objetivos laborales (Narciso et al., 2022; Dumont et al., 2023).

A pesar de su importancia, este no es muy valorado en diversos sectores empresariales, incluido en el sector hotelero. Para el año 2022, a nivel mundial 1 de 4 trabajadores no se sentía insatisfecho, es decir el 76% percibía que no era valorado en su trabajo (Organización de las Naciones Unidas, 2022).

En el caso del Perú, la Cámara de Comercio de Lima (2024) mencionando a un estudio de Bumeran, señala que para este año solamente el 51 % de los peruanos valora positivamente su puesto laboral, lo que quiere que casi el 50% tiene una insatisfacción laboral. Dado que no laboran en la condición laboral adecuada y no se sienten valorados con tal.

En el caso del hotel en Trujillo donde se está realizando la investigación ubicada en el centro de Trujillo siendo un establecimiento con categorización de 4 estrellas, se observa que hay necesidad de que se mejoren las herramientas, el entorno laboral y el incentivo a los colaboradores por medio del reconocimiento de sus esfuerzos y su dedicación todo ello para el provecho óptima y a su vez, se sienten valorizados y reconocidos, aumentando satisfacción.

Pues, se debe tener en cuenta que esta asociación se da al cliente interno, que está relacionado con el potencial de la empresa para efectuar con las pretensiones de sus propios colaboradores, tratándolos con respeto, empatía y eficiencia en la prestación de servicios internos (Navarro, 2023).

Al respecto hemos encontrado diversos estudios que fueron desarrollados con anterioridad. Destacando de entre ellos el Romaní et al (2021) relacionó la satisfacción y motivación laboral en la Habana. Por medio de una metodología cuantitativa descriptiva, encontró entre sus resultados que solo el 82% de los empleados se encuentra satisfecho con su trabajo en general. En cuanto al colectivo de trabajo, la satisfacción alcanza el 80%, mientras que el entorno laboral obtiene una valoración del 75%. El aspecto que presenta una valoración más baja es el estilo de liderazgo, con un 47%, principalmente debido a la falta de comunicación entre directivos y trabajadores, así como a la escasa aceptación de las opiniones y criterios de los colaboradores.

Herrera (2023) conoció la satisfacción en un Hotel de Ecuador, bajo una investigación cuantitativa descriptiva y explicativa, encontró entre sus resultados que solamente alrededor del 60% mostraron que el personal se encuentra satisfecho con su trabajo, basado ello en aspectos como el compañerismo y oportunidades de crecimiento, así como la motivación que perciben.

Por su parte Luyo y Ñaños (2023) en una investigación mediante la cual su objetivo fue demostrar la conexión de gestión y satisfacción del cliente interno en el contexto de un servicio de hospedaje. Bajo una investigación cuantitativa correlacional. El autor halló asociación significativa $p < .05$ entre las variables empleadas con una tendencia positiva.

Alzamora (2021) hizo una investigación mediante la cual su objetivo estuvo enfocado a analizar la calidad del servicio al cliente y la satisfacción laboral en Panamá. La

Calidad de servicio y la satisfacción del cliente interno en un hotel de Trujillo, 2024. investigación se desarrolló bajo un diseño correlacional y de campo. Los resultados evidencian que los colaboradores indican que si tienen satisfacción laboral; sin embargo, hay deficiencias en la formación e información que reciben. Los clientes calificaron mejor la Fiabilidad (3.91), Empatía (3.89) y Confianza (3.86) en el servicio hotelero, percibiéndolo como bueno, aunque con áreas de mejora para alcanzar la excelencia mediante capacitaciones. Se concluyó que los hoteles en Panamá cuentan con políticas de satisfacción al cliente, pero las capacitaciones son poco frecuentes.

Mariñas (2020) en su estudio sobre cuyo objetivo fue medir la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del cliente interno en el Hotel Decameron El Pueblo, por medio de una investigación transversal. Encontró como resultados que el 55% de los trabajadores están satisfechos con las condiciones laborales, la relación con sus supervisores y los beneficios sociales ofrecidos por el hotel, facilitando así el cumplimiento de sus objetivos laborales. Se concluyó que persiste una correspondencia entre las variables en mención

Luyo (2023) en su estudio, donde el objetivo general fue enfocado a determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción en un hotel de Lima. El estudio destacó un aporte correlacional. Demostró una correspondencia entre las variables $p < .05$

En cuanto a la teoría tenemos que la calidad del servicio como la capacidad de la empresa para satisfacer sus necesidades, expectativas y requerimientos en el desarrollo de sus funciones laborales (Calderón y Damián, 2022). En este sentido, la calidad del servicio interno se relaciona estrechamente con la experiencia que los empleados tienen al interactuar con los procesos, sistemas y personas dentro de la empresa. Se manifiesta en la eficacia, eficiencia y efectividad con la que se brindan los servicios internos, como el soporte técnico, la gestión de recursos humanos, la atención al cliente interno, entre otros aspectos (Silva et al., 2021).

Tiene las siguientes dimensiones:

El liderazgo de gestión es propósito de estar apto en dirigir y coordinar de manera eficaz a un equipo según los alcances empresariales (Acuña, 2021). Es preciso indicar que este tipo de liderazgo involucra la habilidad y capacidad de decisión frente a la toma de decisiones estratégicas, asignación de tareas de manera efectiva, motivar a los miembros del equipo, resolver conflictos y fomentar un naturaleza de operación colaborativo (Aguirre et al., 2017).

La valoración de su labor, que se refiere a la evaluación que se hace a la importancia y el impacto que una persona tiene para tomar decisiones acertadas y optimizar el rendimiento del organismo. Para ello se estiman distintas orientaciones, siendo el conocimiento, las habilidades, la experiencia, la productividad, la efectividad y la contribución al logro de los objetivos y metas organizacionales (Suárez, 2020). De igual modo se evalúa algunos factores relevantes como la capacidad de liderazgo, la motivación, la adaptabilidad y la capacidad de trabajo en equipo.

La alianza entre consumidores internos, la cooperación entre usuarios internos hace referencia a la colaboración existente entre los trabajadores que existe en una empresa lo cual evidencia la comunicación efectiva, el trueque de conocimientos y el labor en equipo con el designio de lograr los objetivos comunes de la empresa, pero de un modo más eficiente y efectiva (Sarmiento y Paredes, 2019).

Es importante indicar que, cuando los usuarios internos colaboran entre sí, se mejora el ambiente de trabajo de un modo positivo, lo que hace que los problemas que puedan presentarse se puedan resolver de manera conjunta utilizando las fortalezas individuales para el beneficio colectivo y de esa manera aumentar la productividad. Por lo tanto, la satisfacción laboral le da un sentido de usufructo y responsabilidad de los trabajadores hacia la empresa.

Ahora en cuanto a la satisfacción laboral abarca plenitud y bienestar que siente una persona respecto a su trabajo, lo cual aborda aspectos como la atmósfera laboral, estipendio, el nivel de responsabilidad, conexiones de altos mandos, las ventajas de desarrollo personal y profesional, entre otros (Dumont et al, 2023). Es decir, es un sinónimo de felicidad, bienestar y realización que experimenta un empleado en su centro laboral.

En otras palabras, consiste en el estado emocional que presentan los trabajadores frente al modo como realizan sus actividades en la empresa; es decir, la percepción subjetiva que tienen los trabajadores en su experiencia laboral (Jiménez et al, 2020). Esta percepción subjetiva de los trabajadores es sobre el entorno de su trabajo y su propio rendimiento (afectivo y cognitivo). Los trabajadores a raíz de la percepción cognitiva y afectiva adoptan una actitud positiva o negativa hacia el trabajo.

Tiene como dimensiones los factores extrínsecos e intrínsecos

Los factores extrínsecos de la satisfacción son elementos externos al individuo que influyen en su nivel de satisfacción en diferentes contextos, como en el ámbito laboral, educativo o de consumo. Pueden consistir en composturas como el espacio de trabajo, liderazgo, las oportunidades de desarrollo profesional, el salario y los beneficios laborales (Gorgenyi, 2021).

Por otro lado, los factores intrínsecos de la satisfacción son elementos internos de un individuo en diferentes contextos, como en el ámbito laboral. Pueden incluir aspectos como el sentido de logro, la autonomía, el reconocimiento, el crecimiento profesional, la realización personal y la satisfacción con las tareas realizadas (Gil et al., 2022).

1.2. Formulación del problema

Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024?

Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre liderazgo de gestión y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre la valoración de su labor y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024?

¿Cuál es la relación que existe entre la cooperación entre usuarios y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024?

1.3. Objetivos

Objetivo general

Establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024.

Objetivos específicos

Medir la relación entre el liderazgo de gestión y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024.

Identificar la relación entre la valoración de su labor y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024.

Medir la relación entre la cooperación entre usuarios y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024.

1.4. Hipótesis

Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024.

Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre el liderazgo de gestión y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024.

Existe una relación significativa entre la valoración de su labor y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024.

Existe una relación significativa entre la cooperación entre usuarios y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Enfoque de la investigación:

El trabajo correspondió un enfoque cuantitativo, que de acuerdo a Hernández y Mendoza (2018), se mide un fenómeno haciendo uso datos numéricos y técnicas estadísticas. Específicamente se utilizarán datos numéricos recogidos con encuestas, mismos que se analizarán estadísticamente para medir la relación según las constantes presentadas

Tipo de investigación:

El informe se enfoca en un carácter aplicado, que según Sánchez et al. (2018) son estudios a través del cual se busca corroborar teorías y generar conocimientos prácticos que puedan ser aplicados en la solución de problemas específicos. Este estudio será aplicado porque se pretende generar resultados que puedan ser directamente utilizados dentro de la organización para abordar y mejorar los problemas observados sobre la correspondencia de las constantes.

Por su alcance será de nivel relacional, a través del cual se busca medir la relación existente de las constantes (Hernández y Mendoza (2018). Se realizará bajo este alcance porque se buscará establecer cuál es la relación existente en las variables destacadas.

Por el modo de recolección de datos será transversal, que se aplica cuando se recoge los datos en un solo momento (Hernández y Mendoza (2018). Ya que, en la presente investigación, los cuestionarios se aplicarán a la muestra en un solo momento.

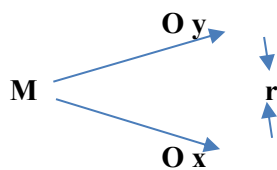
Diseño de la investigación:

Según su diseño es no experimental, a través del cual se realiza el estudio sin la manipulación de variable alguna (Hernández y Mendoza (2018). Los datos en esta investigación serán

Calidad de servicio y la satisfacción del cliente interno en un hotel de Trujillo, 2024.
recogidos sin manipular ninguna variable, aplicando el cuestionario a la muestra
previamente seleccionada.

Correlacional, por medio del cual se recoge información de ambas variables, para
posteriormente establecer la relación que existe entre ambas variables.

Figura 1
Diseño



DONDE:

M: Muestra

O y: Observación de la calidad de servicio

O x: Observación de la satisfacción laboral

2.2. Población

Se estructurará por los trabajadores de la empresa hotelera de Trujillo, que serán
seleccionados bajo los siguientes criterios:

Criterios de exclusión: trabajadores a los que no se puede acceder por falta de disponibilidad
y voluntad para participar en la investigación.

Criterios de inclusión: Trabajadores que se encuentren disponibles y que se puede tener
acceso de forma presencial, por redes o correo electrónico, además que muestran voluntad

Calidad de servicio y la satisfacción del cliente interno en un hotel de Trujillo, 2024.
para participar contestando los cuestionarios y que tengan una antigüedad laboral mayor a 6 meses.

Siendo el número total de la población 35 trabajadores.

2.3. Muestra:

Teniendo que la población es pequeña, se aplicará el modelo censal, a través del cual se toma como muestra a toda la población identificada, es decir la muestra estará compuesta por los 35 trabajadores.

2.4. Técnicas e instrumentos:

Técnica:

Se utilizará como técnica la encuesta, a través del cual se puede recoger información de los participantes a partir de la opinión, de forma escrita u oral (Arias, 2016).

Instrumentos:

Consiste en un conjunto de premisas previamente elaborado teniendo en cuenta los indicadores de las variables (Arias, 2016). Para esta investigación se elaborarán 1 cuestionario a partir de los indicadores extraídos para cada una de las variables, teniendo en cuenta la literatura consultada. Mismos que serán sometidos a un juicio de expertos y a un análisis de confiabilidad con el alfa crombach.

2.5. Recolección de datos

Para la recolección de datos, los cuestionarios serán digitalizados y serán entregados algunos por redes, correos y de forma impresa a los participantes, a los cuales previamente se les explicará el motivo de la recolección de datos.

2.6. Procesamiento de datos

El recudo de información serán integrados en SPSS V26, donde se hará el análisis estadístico, y los resultados serán presentados en tablas, que posteriormente serán interpretados y cruzados con los resultados de otras investigaciones a fin de cumplir con los objetivos planteados.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

En este apartado se presenta los resultados obtenidos a partir de los datos recogidos del cuestionario aplicado a la muestra.

3.1. Resultados descriptivos

Tabla 1

Nivel de calidad de servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	3	9
Regular	30	86
Alta	2	5
Total	35	100,0

Nota: Fuente - Cuestionario

De los resultados encontrados se puede observar que al menos el 86% señala que la calidad de servicio en la organización es regular, mientras que el 9 % indica que es baja y solo un 5% señala que es alta.

Tabla 2

Nivel de liderazgo de gestión en la organización

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	4	11,4
Regular	29	82,9
Alta	2	5,7
Total	35	100,0

Nota: Fuente - Cuestionario

De los resultados encontrados se puede observar que al menos el 83% señala que el liderazgo de gestión en la organización es regular, mientras que el 11% indica que es baja y solo un 6% señala que es alta; siendo que el ambiente físico donde realizan sus labores el que recibió el menor puntaje con un promedio de 3.74 de 5 y una DE de 0,741.

Tabla 3
Nivel de valoración de la labor

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	6	17
Regular	25	71
Alta	4	11
Total	35	100

Nota: Fuente - Cuestionario

De los resultados encontrados se ha podido evidenciar que el 71% de los encuestados ha señalado que la valoración de la labor es regular, mientras que el 17% señala que es baja; y un 11% señala que es alta, siendo que reciben el reconocimiento que merecen en su trabajo, el trabajo recibió un porcentaje menor de 4,06 de 5 y una desviación estándar de 8,38.

Tabla 4
Nivel de cooperación entre usuarios internos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	3	9
Regular	29	86
Alta	3	8
Total	35	100

Nota: Fuente - Cuestionario

De los resultados encontrados se puede observar que al menos el 86% señala que la cooperación entre usuarios internos es regular, mientras que el 9% indica que es baja y solo un 8% señala que es alta; siendo que la información y conocimientos importantes se comparten entre los trabajadores recibió un porcentaje de 3,83 de 5 y una desviación estándar de 0,781.

Tabla 5
Satisfacción laboral del cliente interno

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	3	9
Regular	30	86
Alta	2	5
Total	35	100,0

Nota: Fuente - Cuestionario

De los resultados encontrados se puede observar que al menos el 86% señala que la satisfacción laboral del cliente interno es regular, mientras que el 9% indica que es baja y solo 5% señala que es alta.

Tabla 6
Nivel de los factores extrínsecos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	3	9
Regular	31	88
Alta	1	3
Total	35	100

Nota: Fuente - Cuestionario

De los resultados encontrados se puede observar que al menos el 88% señala que los factores extrínsecos son regulares, mientras que el 9% indica que es baja y solo 3% señala que es alta; siendo las oportunidades de desarrollo profesional en mi trabajo actual, el cual recibió un puntaje de 3,83 de 5 y una desviación estándar de 0,923.

Tabla 7
Nivel de factores intrínsecos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	4	11
Regular	28	80
Alta	3	9
Total	35	100

Nota: Fuente - Cuestionario

De los resultados encontrados se puede observar que al menos el 80% señala que los factores intrínsecos son regulares, mientras que el 11% indica que es baja y solo 9% señala que es alta. Siento que mi trabajo me permite alcanzar logros personales importantes el cual recibió un puntaje de 3,83 de 5 y una desviación estándar de 0,923.

3.2. Prueba de hipótesis

Para realizar las pruebas de hipótesis, previamente se realizó la prueba de normalidad teniendo en cuenta la siguiente regla:

Si $p > \alpha$: No se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo cual sugiere que los datos no muestran evidencia de no normalidad; es decir, pueden ser normales.

Si $p \leq \alpha$: Se rechaza la hipótesis nula (H_0), lo que indica que los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 8
Prueba de normalidad

	E	SW gl	p
Calidad de servicio	,781	35	,210
Liderazgo de gestión	,914	35	,110
Valoración de la labor	,873	35	,081
Cooperación entre usuarios internos	,953	35	,140
Satisfacción laboral	,811	35	,223
Factores extrínsecos	,898	35	,155
Factores intrínsecos	,820	35	,099

Dado que la muestra fue de 35 trabajadores, se empleó la prueba de Shapiro-Wilk. A través del cual se obtuvo un valor de $p > 0.05$, los datos de las variables y dimensiones a correlacionar siguen una distribución normal. Se designó como prueba estadística el coeficiente de pearson.

Tabla 9
Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral del cliente interno

	Calidad del servicio	Satisfacción laboral del cliente interno
r	1	,914**
p		,000
N	35	35

Nota: Fuente - Cuestionario

De los resultados se puede observar que con un P valor de 0,00 menor a 0,05 y un coeficiente de 0,914 existe una relación significativa y alta entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024, lo que significa que cuando se mejorar la calidad del servicio también habrá una mejora en la satisfacción laboral del cliente interno.

Tabla 10

Relación entre el liderazgo de gestión y la satisfacción laboral del cliente

	Liderazgo de gestión	Satisfacción laboral del cliente
r	1	,793**
p		,000
N	35	35

Nota: Fuente - Cuestionario

De los resultados se puede observar que con un P valor de 0,00 menor a 0,05 y un coeficiente de 0,793 de correlación fuerte según el cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024, lo que significa que cuando se mejora la calidad del servicio también habrá una mejora en la satisfacción laboral del cliente interno.

Tabla 11

Relación entre la valoración de la labor y la satisfacción laboral del cliente

	Valoración de la labor	Satisfacción laboral del cliente
r	1	,850**
p		,000
N	35	35

Nota: Fuente - Cuestionario

De los resultados se puede observar que con un P valor de 0,00 menor a 0,05 y un coeficiente de 0,850 designa significancia alta entre la valoración de la labor y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024, lo que significa que cuando se mejorará la calidad del servicio también habrá una mejora en la satisfacción laboral del cliente interno.

Tabla 12

Relación entre la cooperación entre usuarios internos y la satisfacción laboral del cliente

	Cooperación entre usuarios internos	Satisfacción laboral del cliente
r	1	,696**
p		,000
N	35	35

Nota: Fuente - Cuestionario

De los resultados se puede observar que con un P valor de 0,00 menor a 0,05 y un coeficiente de 0,696 existe una relación significativa y alta entre la cooperación entre usuarios internos y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024, lo que significa que cuando se mejorará la calidad del servicio también habrá una mejora en la satisfacción laboral del cliente interno.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1. Discusión

Sobre el objetivo general, se encontró en los resultados que al menos el 86% señala que la calidad de servicio en la organización es regular, mientras que el 9 % indica que es baja y solo un 7 % señala que es alta. Al menos el 86% señala que la satisfacción laboral del cliente interno es regular, mientras que el 9% indica que es baja y solo 5% señala que es alta. Además, que con un P valor de 0,00 menor a 0,05 y un coeficiente de 0,914 existe una relación significativa y alta entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024, lo que significa que cuando se mejora la calidad del servicio también habrá una mejora en la satisfacción laboral del cliente interno. Estos resultados encontrados se asemejan a los de Luyo y Ñaños (2023) quien encontró una asociación entre las variables. Bajo una investigación cuantitativa correlacional. También con los de Mariñas (2020) quien también encontró relación significativa de las mismas variables observadas.

Esto indica que, cuando el personal percibe una alta calidad en el servicio dentro de su lugar de trabajo, su satisfacción laboral tiende a aumentar.

En cuanto al primer objetivo específico, se encontró en los resultados que al menos el 83% señala que el liderazgo de gestión en la organización es regular, mientras que el 11% indica que es baja y solo un 6% señala que es alta; siendo que el ambiente físico donde realizan sus labores el que recibió el menor puntaje con un promedio de 3.74 de 5 y una desviación estándar de 0,741, el 86% señala que la satisfacción laboral del cliente interno es regular, mientras que el 9% indica que es baja y solo 5% señala que es alta. Que con un P valor de 0,00 menor a 0,05 y un coeficiente de 0,793 existe una relación significativa y alta entre el liderazgo de gestión y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024, lo que significa que cuando se mejora la calidad del servicio también habrá una mejora en la satisfacción laboral del cliente interno. Estos resultados fueron similares a los de Romaní et al (2021) quien en una investigación encontró entre sus resultados que el

Calidad de servicio y la satisfacción del cliente interno en un hotel de Trujillo, 2024. estilo de liderazgo era valorado como baja en un 47%, principalmente debido a la falta de comunicación entre directivos y trabajadores, así como a la escasa aceptación de las opiniones y criterios de los colaboradores y que esta se relacionaba con la satisfacción laboral de los trabajadores. Y los de Herrera (2023) quien encontró entre sus resultados que solamente alrededor del 60% mostraron que el personal se encuentra satisfecho con su trabajo, basado ello en aspectos como el compañerismo y oportunidades de crecimiento, así como la motivación que perciben.

Esto sugiere que un liderazgo efectivo y positivo por parte de la administración influye en la satisfacción laboral de los empleados, quienes, al sentirse apoyados y guiados adecuadamente, presentan mayores niveles de compromiso y motivación en su trabajo

Para responder al segundo objetivo específico, 2024. De los resultados encontrados se ha podido evidenciar que el 71% de los encuestados ha señalado que la valoración de la labor es regular, mientras que el 17% señala que es baja; siendo que reciben el reconocimiento que merecen en su trabajo el trabajo recibió un porcentaje menor de 4,06 de 5 y una desviación estándar de 8,38. Que al menos el 86% señala que la satisfacción laboral del cliente interno es regular, mientras que el 9% indica que es baja y solo 5% señala que es alta. Que, con un P valor de 0,00 menor a 0,05 y un coeficiente de 0,850 existe una relación significativa y alta entre la valoración de la labor y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024, lo que significa que cuando se mejorará la calidad del servicio también habrá una mejora en la satisfacción laboral del cliente interno. Estos resultados coinciden con los de Romaní et al (2021) quien encontró entre sus resultados que solo el 82% de los empleados se encuentra satisfecho con su trabajo en general y una valoración más baja en estilo de liderazgo, con un 47%, principalmente debido a la escasa aceptación de las opiniones y criterios de los colaboradores. También con los de Herrera (2023) quien encontró entre sus resultados que solamente alrededor del 60% mostraron que el personal se

Calidad de servicio y la satisfacción del cliente interno en un hotel de Trujillo, 2024. encuentra satisfecho con su trabajo, basado ello en aspectos como las oportunidades de crecimiento y la motivación que perciben.

De ello se puede desprender que hay una relación significativa y alta entre la valoración de su labor y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024. Esto indica que cuando los trabajadores sienten que su esfuerzo y desempeño son reconocidos y valorados, su satisfacción laboral aumenta. La percepción de valoración fomenta un ambiente positivo que puede traducirse en mayor motivación y compromiso hacia su trabajo.

Y finalmente sobre el tercer objetivo específico, 2024. Se encontró entre los resultados que al menos el 86% señala que la cooperación entre usuarios internos es regular, mientras que el 9% indica que es baja y solo un 8% señala que es alta; siendo que la información y conocimientos importantes se comparten entre los trabajadores recibió un porcentaje de 3,83 de 5 y una desviación estándar de 0,781, el 86% señala que la satisfacción laboral del cliente interno es regular, mientras que el 9% indica que es baja y solo 5% señala que es alta. Que con un P valor de 0,00 menor a 0,05 y un coeficiente de 0,696 existe una relación significativa y alta entre la cooperación entre usuarios internos y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024, lo que significa que cuando se mejorará la calidad del servicio también habrá una mejora en la satisfacción laboral del cliente interno. Estos resultados coinciden con los de Romaní et al (2021) quien en encontró entre sus resultados que el 75% estaba satisfecho con el entorno laboral. Y los de Herrera (2023) quien también encontró entre sus resultados que solamente alrededor del 60% mostraron que el personal se encuentra satisfecho con su trabajo, basado ello en aspectos como el compañerismo.

De ello se puede desprender que hay una relación significativa y alta entre la cooperación entre usuarios y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024. Esto que cuando hay un alto nivel de colaboración y apoyo mutuo entre los trabajadores, la satisfacción laboral tiende a aumentar.

4.2. Conclusiones

Se llega a la conclusión que hay una relación significativa y alta entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024. Lo que sugiere que la percepción de la calidad en el servicio dentro de la organización influye en la satisfacción laboral de sus colaboradores.

Existe una relación significativa y alta entre el liderazgo de gestión y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024. Esto sugiere que un liderazgo efectivo y positivo por parte de la administración influye directamente en la satisfacción laboral de los empleados, quienes, al sentirse apoyados y guiados adecuadamente, presentan mayores niveles de compromiso y motivación en su trabajo

Hay una relación significativa y alta entre la valoración de su labor y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024. Esto indica que cuando los trabajadores sienten que su esfuerzo y desempeño son reconocidos y valorados, su satisfacción laboral aumenta. La percepción de valoración fomenta un ambiente positivo que puede traducirse en mayor motivación y compromiso hacia su trabajo.

Hay una relación significativa y alta entre la cooperación entre usuarios y la satisfacción laboral del cliente interno en un Hotel de Trujillo, 2024. Esto que cuando hay un alto nivel de colaboración y apoyo mutuo entre los trabajadores, la satisfacción laboral tiende a aumentar.

Referencias

- Acuña, P. (2021). Liderazgo y gestión empresarial: modelo de liderazgo global de cambio. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(95), 723-740.
- Aguirre León, G., Serrano Orellana, B., & Sotomayor Pereira, G. (2017). El liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala. *Universidad y Sociedad* [seriada en línea], 9 (1), pp. 187-195. Recuperado de <http://rus.ucf.edu.cu/>
- Alzamora de Zárate, M. (2021). La calidad del servicio al cliente y la satisfacción laboral en la industria hotelera de las ciudades de Panamá y de Colón. *Investigación Y Pensamiento Crítico*, 9(1), 62–78. <https://doi.org/10.37387/ipc.v9i1.211>
- Ancco, V., Mamani, G., & Mamani, M. (2022). Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes de espinar. *Puriq*, 4, e190. <https://doi.org/10.37073/puriq.4.1.190>
- Arias Odón, F. G. (2016). *El proyecto de investigación*. Episteme.
- Arias, J., Espinosa, J., Pérez, L., & García, S. (2021). Satisfacción laboral del personal de servicios de alimentos y bebidas en hoteles de La Habana. *Explorador Digital*, 5(1), 229-243. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v5i1.1500>
- Bendig, R., Arias, T., Manfugas, E., Cabelleira, L., & Vitier, G. (2021). Satisfacción laboral del personal de servicios de alimentos y bebidas en hoteles de La Habana. *Explorador Digital*, 5(1), 229-243. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v5i1.1500>

- Bohórquez, J. ., & Morejón, D. . (2022). Análisis de la calidad del servicio del sector hotelero cinco estrellas de la ciudad de Guayaquil. *Revista Científica Ciencia Y Tecnología*, 22(34). <https://doi.org/10.47189/rcct.v22i34.532>
- Calderón, A. and Damián, A. (2022). Contexto, situaciones personales y condiciones laborales en la construcción colectiva de la calidad del servicio interno en el sector hotelero internacional. *Revista Científica Ecociencia*, 9(4), 47-76. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.84.701>
- Cámara de Comercio de Lima. (2023, mayo 17). *¿Te gusta tu trabajo? Conoce qué respondieron los peruanos a esta pregunta*. La Cámara de Comercio de Lima. <https://lacamara.pe/te-gusta-tu-trabajo-conoce-que-respondieron-los-peruanos-a-esta-pregunta/>
- Dumont, J., Cuadros, M., Cárdenas, J., & Haro, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 158-170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Guillen, A., & Liendo, V. (2021). Impacto de la satisfacción laboral en la calidad del servicio en el hotel Sonesta Arequipa, 2020. Universidad Católica de Santa María. <https://repositorio.ucsm.edu.pe/items/7ec2f6b4-1376-4371-8cee-b39f399ec57d>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Herrera, D. (2023). Satisfacción laboral: caso de estudio hotel “el marqués” del Cantón Atacames durante el año 2021. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6df253c6-377b-403f-a9b0-825801d3a5af/content>

Huaman (2022) Identidad organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa Andina Classic del distrito de Nasca durante el primer semestre de 2019. Universidad Nacional San Luis Gonzaga. <https://hdl.handle.net/20.500.13028/4147>

Jiménez, A., Bravo, C., y Toledo, B. (2020). Conflicto trabajo-familia, satisfacción laboral y calidad de vida laboral en trabajadores de salud pública de Chile. *Revista de investigación psicológica*, (23), 67-85.

Luyo y Ñañez (2023). Administrative management and internal customer satisfaction in hosting services. *Revista de Investigación Cañetana*, 2(1). <https://doi.org/10.60091/ric.2023.v2n1.05>

Luyo, L. (2023). Gestión administrativa y satisfacción laboral del cliente interno del Hotel la Confianza, Lanahuaná-202. Tesis, Universidad Nacional de Cañete.

Mariñas Espinoza, G. A. (2020). *Gestión de la calidad y satisfacción del cliente interno en el Hotel Decameron El Pueblo en la ciudad de Lima* [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/8236/MARI%c3%91AS_EG.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morales, J., Gonzáles, V., y Arango, P. (2023). Content and construct validity analysis of an instrument that measures service quality and customer satisfaction in the hotel industry. *Revista Contaduría y Administración*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8845493>

Naciones Unidas. (2022, abril 6). *El 25% de los empleados no se sienten valorados en sus trabajos*. Noticias ONU. <https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>

Narciso, E., Vivar, E., & Alva, F. (2022). Regímenes laborales y satisfacción laboral de los colaboradores de la unidad de gestión educativa local pallasca, 2022. *Sapienza International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(4), 175-193. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i4.459>

Navarro, A. (2023). Gestión administrativa y su enfoque en la calidad del servicio al usuario, cooperativa “alfaro 7”. *Ciencia Y Desarrollo*, 26(4), 133. <https://doi.org/10.21503/cyd.v26i4.2509>

Paredes, O. (2023). Cultura de calidad en el sector hotelero de la ciudad de Babahoyo. Universidad Técnica de Babahoyo. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/15543>

Pino, F. (2020). Work satisfaction and customer satisfaction in the attention provide for Arequipa Departamental Club. *Revista De Investigaciones De La Universidad Le Cordon Bleu*, 7(2) <https://doi.org/10.36955/RIULCB.2020v7n2.003>

Romaní Bendig, B., Tejedor Arias, R., Espinosa Manfugas, J., Pérez Cabelleira, L., & García Vitier, S. (2021). Satisfacción laboral del personal de servicios de alimentos y bebidas en hoteles de La Habana. *Explorador Digital*, 5(1), 229-243. <https://doi.org/10.33262/exploradordigital.v5i1.1500>

Sánchez Carlessi, H. H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* (1ª ed.). Universidad Ricardo Palma, Vicerrectorado de Investigación. ISBN 978-612-47351-4-1.

- Sarmiento Prieto, S. R., & Paredes Tarazona, M. T. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. *Industrial Data*, 22(1), 95-103. <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/html/>
- Serrano, T. (2022). Job satisfaction and its influence on the organizational commitment of the employees in the Ecuadorian hotel industry (Quito, Guayaquil, Cuenca). Universidad de Córdova. <https://helvia.uco.es/xmlui/handle/10396/24033>
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Cienciauat*, 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Soto, S., & Villena, D. (2020). Calidad percibida en los hoteles de tres estrellas utilizando el modelo Hotelqual en la ciudad de Huánuco-2018. *Revista San Gregorio*, (38). <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i38.1195>
- Suárez, J. (2024). *La gestión gerencial y el liderazgo en la empresa “Servitextil Confecciones” de la ciudad de Riobamba* (Bachelor's thesis, Universidad Nacional de Chimborazo, Riobamba, Ecuador).
- Vera, L. S. (2021). Satisfacción laboral y su relación con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores del hotel “Hausen”, Trujillo año 2019 (Tesis de licenciatura). Repositorio de la Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://hdl.handle.net/11537/27913>
- Villamizar, A. (2023). Evaluación del compromiso y satisfacción laboral en docentes de una institución educativa pública en el Ecuador. *Compendium Cuadernos De Economía Y Administración*, 10(2), 92. <https://doi.org/10.46677/compendium.v10i2.1208>

Anexos

Anexo 1: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Variable I Calidad de servicio al cliente interno	Capacidad de la empresa para satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos en el desarrollo de las funciones laborales de sus colaboradores (Calderón y Damián, 2022).	La variable será medida teniendo en cuenta las dimensiones liderazgo de gestión, valoración de la labor, cooperación entre usuarios internos; para lo cual se elaborará un cuestionario de tipo escala Likert, donde 1 será nunca, 2 casi nunca, 3 opina, 4 casi siempre y 5 siempre.	Liderazgo de gestión	Decisión estratégica	Ordinal
				Asignación de tareas	
				Motivación del equipo	
				Resolución de conflictos	
			Valoración de la labor	Valoración de la contribución a las metas	
				Valoración de habilidades	
				Valoración de la productividad	
			Cooperación entre usuarios internos	Calidad de comunicación	
				Intercambio de información y conocimiento	
				Trabajo en equipo	
Soporte mutuo					
Variable II Satisfacción laboral	Se refiere al grado de felicidad, plenitud y bienestar que siente una persona respecto a su trabajo, lo cual aborda aspectos como el ambiente laboral, la remuneración, el nivel de responsabilidad, las relaciones con compañeros y superiores, las oportunidades	La variable será medida teniendo en cuenta las dimensiones factores extrínsecos e intrínsecos; para lo cual se elaborará un cuestionario de tipo escala Likert, donde 1 será nunca, 2 casi nunca, 3 opina, 4 casi siempre y 5 siempre.	Factores extrínsecos	Ambiente laboral	Ordinal
				Oportunidades crecimiento	
				Salario satisfactorio	
				Beneficios laborales	
			Factores intrínsecos	Sentido logro	
				Autonomía laboral	
				Reconocimiento personal	
				Crecimiento profesional	

	de desarrollo personal y profesional, entre otros (Dumont et al, 2023).				
--	---	--	--	--	--

Anexo 2: Cuestionario

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN LABORAL

Estimado, Sr(a) este cuestionario ha sido diseñado para evaluar la calidad de servicio y satisfacción laboral de los empleados. Su participación es importante para entender cómo se desarrolla dentro de esta organización. La información recopilada será tratada de manera confidencial y se utilizará exclusivamente con fines académicos.

Instrucciones:

Por favor, responda cada pregunta basándose en su experiencia personal en el hotel. Las respuestas deben ser seleccionadas de acuerdo con la siguiente escala Likert:

- **N (Nunca)**
- **CN (Casi Nunca)**
- **NO (Normalmente)**
- **CS (Casi Siempre)**
- **S (Siempre)**

Agradezco su tiempo y esfuerzo al completar este cuestionario. Su feedback es invaluable y contribuirá significativamente a mi investigación.

CALIDAD DE SERVICIO							
PREGUNTAS		VALORACIÓN					OBSERVACIONES
ITEMS		N	CN	NO	CS	S	
DIMENSIÓN: LIDERAZGO DE GESTIÓN							
1	Encuentro adecuado el ambiente físico donde realizo mis tareas/labores.						
2	El ambiente laboral promueve una buena relación entre colegas.						
3	Tengo oportunidades de desarrollo profesional en mi trabajo actual.						
4	Las oportunidades de capacitación son adecuadas para mi crecimiento profesional.						

5	Los incentivos que recibo reflejan adecuadamente mi nivel de dedicación.						
6	Los beneficios laborales que recibo cumplen con mis expectativas personales.						
DIMENSIÓN: VALORACIÓN DE LA LABOR							
7	Siento que mi trabajo me permite alcanzar logros personales importantes.						
8	Tengo la libertad de tomar decisiones importantes en mi trabajo.						
9	Mi trabajo me permite utilizar mi iniciativa personal.						
10	Recibo el reconocimiento que merezco en el trabajo.						
11	Me siento valorado por mis compañeros.						
12	Actualmente, mi cargo me ofrece posibilidades de avanzar profesionalmente.						
DIMENSIÓN: COOPERACIÓN ENTRE USUARIOS INTERNOS							
13	Hay una comunicación efectiva entre los miembros de mi equipo.						
14	La información y conocimientos importantes se comparten abiertamente entre nosotros.						
15	Colaboramos efectivamente en proyectos y tareas grupales.						
16	Siento que el espíritu de colaboración es fuerte en mi equipo.						
17	Los miembros de mi equipo se apoyan mutuamente en situaciones difíciles.						
18	Recibo apoyo de mis compañeros cuando enfrento desafíos en el trabajo.						
SATISFACCIÓN LABORAL							
DIMENSIÓN: FACTORES EXTRÍNSECOS							

19	Me siento cómodo con el ambiente físico de mi lugar de trabajo.						
20	El ambiente laboral promueve una buena relación entre colegas.						
21	Tengo oportunidades de desarrollo profesional en mi trabajo actual.						
22	Tengo oportunidades de capacitación para mi crecimiento profesional.						
23	Mi salario refleja adecuadamente mi nivel de esfuerzo y dedicación.						
24	Los beneficios laborales que recibo cumplen con mis expectativas personales y familiares.						
DIMENSIÓN: FACTORES INTRÍNSECOS							
25	Siento que mi trabajo me permite alcanzar logros personales importantes.						
26	Tengo la libertad de tomar decisiones importantes en mi trabajo.						
27	Mi trabajo me permite utilizar mi iniciativa personal.						
28	Recibo el reconocimiento que merezco en el trabajo.						
29	Me siento valorado por mis superiores y compañeros.						
30	Tengo oportunidades de crecimiento profesional en mi posición actual.						

Anexo 2: Validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	Smith Briceño Vargas
Cargo:	Catedrático
Institución /Empresa:	Universidad Privada del Norte

ASPECTOS DE VALIDACION

Revisar cada uno de los Items del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		I	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.	x			
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.	x			
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.		x		
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.	x			
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.	x			
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.		x		
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.	x			
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.	x			
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)	x			

Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.	x			
CONTEO TOTAL					
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL


Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 1,00$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACION GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.



Firma del validador

Trujillo, ... de Agosto del 2024

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL
INSTRUMENTO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	Fiorela Morán Romero
Cargo:	Docente a Tiempo completo
Institución /Empresa:	Universidad Privada del Norte

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			x	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.			x	
Congruencia	Los ítems son congruentes entre si y con el concepto que miden.			x	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.		x		es posible que algunas areas específicas no estén suficientemente exploradas. Como ejemplo , en la dimensión de "valoración de la labor" o "factores intrínsecos", puedes incluir más ítems que capten con mayor profundidad aspectos como la autonomía laboral o la valoración del esfuerzo individual , temas que son claves en el contexto laboral moderno.
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			x	

Consistencia	Los items se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			x	
Organización	Los items están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			x	
Claridad	Los items están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			x	
Formato	Los items están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)			x	
Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.			x	
CONTEO TOTAL					
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A	TOTAL

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 1,00$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.



Firma del validador

Lima, 12 de Setiembre del 2024

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL
INSTRUMENTO
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

PERFIL DEL VALIDADOR	
Nombre y apellidos:	Richard Alejandro Aguirre Camarena
Cargo:	Docente Investigador de la Facultad de Negocios
Institución /Empresa:	Universidad Privada del Norte

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los Ítems del instrumento y marcar con una "X" dentro del recuadro, según la calificación que asigne a cada indicador:

1. Deficiente (Menos del 30% del total de ítems cumple con el indicador)
2. Regular (Entre el 31% y 70% del total de ítems cumple con el indicador)
3. Buena (Más del 70% del total de ítems cumple con el indicador)

Aspectos de validación del instrumento		1	2	3	Sugerencias
Criterio	Indicador	D	R	B	
Pertinencia	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.			X	
Coherencia	Los ítems responden a lo que se debe medir en la variable y sus dimensiones.		X		
Congruencia	Los ítems son congruentes entre sí y con el concepto que miden.			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes en cantidad para medir las variables.			X	
Objetividad	Los ítems miden comportamientos y acciones observables.			X	
Consistencia	Los ítems se han formulado en concordancia a los fundamentos teóricos de las variables.			X	
Organización	Los ítems están secuenciados y distribuidos de acuerdo a dimensiones e indicadores.			X	
Claridad	Los ítems están redactados en un lenguaje entendible para los sujetos a evaluar.			X	
Formato	Los ítems están escritos respetando aspectos técnicos (tamaño de letra, espaciado, nitidez)		X		

Estructura	El instrumento cuenta con instrucciones, consignas y opciones de respuesta bien definidas.		X	
CONTEO TOTAL			1	9
Realizar el conteo de acuerdo a puntuaciones asignadas a cada indicador		C	B	A
		TOTAL		

Coefficiente de validez:

$$\frac{A+B+C}{30} = 0,96$$

Intervalos	Resultado
0,00 - 0,49	Validez nula
0,50 - 0,59	Validez muy baja
0,60 - 0,69	Validez baja
0,70 - 0,79	Validez aceptable
0,80 - 0,89	Validez buena
0,90 - 1,00	Validez muy buena

CALIFICACIÓN GLOBAL

Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

0,96
validez muy buena

Firma del validador

Trujillo, 12 de Setiembre del 2024