



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

Satisfacción del cliente interno y motivación en empresas de servicios educativos: Una revisión de la literatura científica en los últimos 10 años.

Trabajo de investigación para optar el grado de:

Bachiller en Administración

Autor:

Arroyo Zegarra, Queyla Daniela

Asesor:

Mg. Edgar Chura Alegre

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

A Dios que con su amor infinito me lleva por los senderos correctos de la vida, a mis amados padres quienes son ejemplo de perseverancia, esfuerzo y deseos de superación, a quienes les debo la vida y todo lo que soy, y a mi pequeña Giulia, un pequeño corazón latiendo dentro de mí. Les estaré eternamente agradecida.

AGRADECIMIENTO

A mis padres, quienes hicieron posible mi sueño de egresar, a mis docentes los que son parte de mi proceso de formación profesional y quienes me brindaron enseñanzas y aprendizajes durante estos años, y a mis asesores cuya labor es esencial para la realización de este proyecto.

Tabla de contenido

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	7
RESUMEN.....	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	14
CAPÍTULO III. RESULTADOS	16
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES.....	28
REFERENCIAS.....	30

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Análisis y clasificación de las investigaciones sobre satisfacción laboral En Latinoamérica, en los últimos diez años	16
Tabla 2 Artículos de investigación incluidos.....	17
Tabla 3 Artículos de investigación excluidos.....	19
Tabla 4 Investigaciones realizadas abordando el tema de satisfacción laboral y motivación, por país, frecuencia y porcentajes.....	20
Tabla 5 Clasificación de artículos por metodología.....	23
Tabla 6 Comparación de resultados de dos artículos seleccionados según autor y año.....	25
Tabla 7 Comparación de resultados de dos artículos seleccionados según autor y año.....	26
Tabla 8 Comparación de resultados de dos artículos seleccionados según autor y año.....	27

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Información recolectada según países de Latinoamérica.....	21
Figura 2 Información recolectada según tesis provenientes de diferentes Universidades.....	21
Figura 3 Cantidad de artículos encontrados en diversas revistas.....	22
Figura 4 Cantidad de artículos publicados durante el periodo 2010-2020.....	23

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Metodología de estudio.....	24
--	----

RESUMEN

La globalización, los avances en la tecnología, la rapidez en los actuales medios de comunicación y la era cambiante en la que nos encontramos ha permitido que las organizaciones se encuentren inmersas en un intenso movimiento en búsqueda de la calidad, productividad, eficiencia y eficacia en sus procesos. Es así, que la principal ventaja que la diferencia de las empresas competidoras es el factor humano, que ha cobrado gran importancia en las últimas décadas.

Este cambio se refleja en la nueva visión que se tiene de las personas, inicialmente se le denominaba Recursos Humanos, en los 90's se percibe un ligero cambio a administración de personas, y en la actualidad el cambio fue notable a Talento humano, pues se ha comprendido que son un pilar para la organización, que son ellos quienes generan y fortalecen la innovación, son ellos quienes producen, venden, sirven al cliente, comunican, motivan, lideran y quienes conocen a cabalidad los procesos dentro de la misma, por ende, son base fundamental para su crecimiento. Se han convertido en agentes de innovación, con notables aportes para el desarrollo de la empresa, proactivos, conscientes de que son pieza importante, por ende, emprenden acciones y agregan valor a las compañías.

Al comprender la importancia del talento humano en las organizaciones, surge la preocupación por mantener fidelizado a los clientes internos; la finalidad es garantizar un clima laboral armonioso, lo que conlleva al trabajo en equipo que se ve reflejado en la productividad de estos, y que garantiza la reducción en la rotación de personal, que es una problemática que enfrenta muchas compañías en la actualidad. La satisfacción laboral se constituye como un factor importante que ayuda a comprender cuán fidelizado está el

EDUCATIVOS: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS

colaborador dentro de la empresa. Jaime y Pomareda (2008) afirman, “Si los gerentes modernos cuentan con equipos humanos eficientes que posean además adecuados niveles-- de motivación (...), existirán mayores posibilidades de efectuar delegación de funciones a personal competente motivado a desarrollar un trabajo y brindar un servicio de calidad” (p.05). Es importante para las organizaciones salvaguardar estos temas pues en la actualidad el recurso o talento humano se ha convertido en un pilar para todas las empresas que aporta a su continuo crecimiento.

Es importante mencionar que estos factores influyen en el desempeño laboral; así, la satisfacción laboral se manifiesta como un impulso en las personas que los motiva a actuar, lo que conlleva a un comportamiento que impacta directamente en el desempeño laboral de cualquier individuo (Pedraza, 2019). La importancia de saber cuál es el nivel de satisfacción del colaborador resulta de vital importancia pues garantiza productividad y eficiencia, reduce la rotación de personal y favorece el clima laboral.

El presente trabajo de investigación se lleva a cabo con la finalidad conocer cuál es la relación entre satisfacción del cliente interno y motivación en empresas de servicios educativos, cómo se define satisfacción laboral y cuál es la importancia de la satisfacción laboral en las organizaciones.

PALABRAS CLAVES: : Satisfacción laboral, motivación, recursos humanos, talento humano, compromiso, bienestar, desempeño laboral, agentes de motivación Satisfacción laboral, motivación, talento humano.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las organizaciones prestan vital importancia al área de Talento humano, pues representa un pilar dentro de la misma que ayuda a diferenciarse de la competencia. Chiavenato (2008) afirma “La administración de las personas es una de las áreas que ha sufrido más cambios y transformaciones (...). La visión del área hoy es diferente de la que tenía su configuración tradicional, cuando se llamaba Administración de Recursos Humanos (ARH)” (p. 17).

Variable 1: Satisfacción laboral

Muchos autores han profundizado acerca de este tema, Robbins (1998) define satisfacción laboral como “El conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo, la cual puede ser positiva (satisfactoria) o negativa (insatisfactoria)” (p. 16).

En congruencia con el autor, se puede afirmar que Satisfacción laboral es la forma como actúa el empleado en su entorno laboral, el estado emocional que transmite cuando realiza actividades netamente laborales y que, pueden en influenciada por diferentes factores.

Dimensiones: Se consideran las siguientes dimensiones:

- D1:** Condiciones físicas y/o confort.
- D2:** Beneficios laborales y/o remunerativos.
- D3:** Políticas administrativas.
- D4:** Relación con la autoridad.
- D5:** Relaciones interpersonales.
- D6:** Desarrollo personal.
- D7:** Desempeño de tareas.

En la búsqueda de la definición exacta de Satisfacción laboral, según Robbins y Judge (2017) afirman que, es un “Sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características” (p.78).

De acuerdo con ambos autores, se puede decir que, la satisfacción laboral se representa por el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Cabe precisar, que cada individuo muestra o expresa diferentes grados de satisfacción, y esto se debe a diferentes factores internos o externos. Existen muchas circunstancias que influyen en el desarrollo de la satisfacción, entre ellas, temas personales, y otras que guardan relación con las labores asignadas, los jefes de área, compañeros, ente otros factores.

Es importante reconocer cuales son los factores que afectan directa o indirectamente el desempeño del talento humano en la organización, asimismo, es importante conocer cuáles son sus necesidades y qué factores intervienen en la motivación en sus trabajos. Así, los individuos que se sienten satisfechos señalan estar bien consigo mismo, si se lleva al ámbito laboral, se entiende que éste está relacionado con que el colaborador se sienta a gusto dentro de la organización, con las actividades que realiza, el ambiente que lo rodea y con el espacio laboral que ocupa dentro de la misma (Díaz, 2018).

Analizando el impacto de la satisfacción laboral en empresas de servicios educativos, la investigación realizada por Faya, Venturo, Herrera y Hernández (2018) aseguran que, cuando existe autonomía en el trabajo, el nivel de satisfacción laboral es alto en los

trabajadores de ambos sexos, se evidencia entonces que uno de los factores primordiales además de la motivación es la transmisión de autonomía.

Variable 2: Motivación.

Dentro de los conceptos resaltantes acerca de esta variable, destaca Lazzati (como se citó en Valencia, 2008) quien, define la motivación como el proceso por el cual una persona genera energía y dirección hacia cierto objetivo cuyo logro se supone habrá de satisfacer la necesidad.

Pintrich y Schunk (como se citó en Navea, 2015) define a la motivación como un proceso que nos dirige hacia el objetivo o la meta de una actividad, que la instiga y la mantiene.

Dimensiones de la motivación:

Navea (2015) refiere que existen muchas teorías acerca de la motivación, y que la mayor parte de las concepciones teóricas establecen que el proceso motivacional está conformado por dos dimensiones fundamentales:

D1: Dirección, se define como la tendencia a acercarse o evitar un determinado objetivo o meta. Sus indicadores son: objetivos personales, objetivos profesionales y horizonte de tiempo.

D2: Intensidad, se entiende como la magnitud de la conducta de acercamiento o evitación. Sus indicadores son: proyecciones corto plazo, proyecciones mediano plazo y capacidad de involucramiento con la organización.

En concordancia con ambos autores, se puede afirmar que motivación es un impulso que inspira y direcciona al logro de ciertos objetivos, que activa la conducta, por ende, implica el establecimiento de metas que sean explícitas.

Por consiguiente, este análisis de revisión sistemática responderá la siguiente interrogante ¿Cuál es la relación entre satisfacción del cliente interno y motivación en empresas de servicios educativos, en los últimos 10 años en Latinoamérica?, como consecuencia se dará a conocer la existencia de estudios previos realizados abordando este tema con la finalidad de generar referencias a posteriores investigaciones. Por tanto, el objetivo de la revisión sistemática de este proyecto es presentar un análisis un análisis acerca de la satisfacción del cliente interno y motivación en empresas de servicios educativos durante el período 2010 – 2020 en Latinoamérica. Así también, se busca responder a las siguientes preguntas: ¿Cómo se define Satisfacción laboral? y ¿Cuál es la importancia de la satisfacción laboral en las organizaciones?

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

El tipo de estudio utilizado es a través de la metodología de revisión sistemática de la literatura científica. Para cumplir con el objetivo propuesto se realizó una revisión sistemática encontrando 31 artículos relacionados con el tema de investigación en diferentes fuentes. Luego de un análisis exhaustivo se concluyó que 25 artículos se alineaban al objetivo de la investigación.

El proceso de búsqueda de publicaciones científicas para la revisión sistemática se realizó siguiendo los lineamientos establecidos, y la ruta de legitimación de la ciencia, así también, se establecieron estrategias de búsqueda y el uso de revistas científicas de corriente principal. El tipo de recurso utilizado son publicaciones académicas, artículos, revistas, entre otras. Las bases de datos utilizadas fueron Redalyc, EBSCO, Proquest, Pearson, UPNBOX Repositorio Institucional y Repositorio Académico UPC.

La búsqueda se inició con la utilización de palabras clave: Satisfacción laboral, motivación, recursos humanos, talento humano, compromiso, bienestar, desempeño laboral, agentes de motivación. Se utilizó el operador booleano “OR” con la finalidad de enlazar palabras clave para excluirse entre sí. Se utilizaron filtros para delimitar la información en tiempo y espacio, puesto que la investigación abarca los últimos 10 años (en período 2010-2020), así mismo se utilizaron conceptos generales en la introducción que están fuera del periodo de tiempo establecidos, porque son los que le dan forma a la investigación y ayudan a comprender el contexto de este. Referente al espacio, la investigación debía ser realizada en contextos y realidades similares al país, por ello también se delimitó a Latinoamérica. Considerando que la mayoría de los artículos científicos han sido publicados en inglés, el

filtro también se utilizó en el idioma, para su fácil y rápida comprensión, ya que se requirió leer los textos completos.

El objeto de la investigación es responder a la siguiente interrogante ¿Qué definición tiene y cuál es la importancia de la satisfacción del cliente interno y motivación empresas de servicios educativos en los últimos 10 años en Latinoamérica?

Se puede observar que la mayor parte de las investigaciones fueron encontradas en EBSCO y Redalyc, y se tomaron en cuenta gran parte de estas, pues representan una fuente de información confiable respecto a investigaciones científicas. En base a la información recolectada, se ejecutaron los criterios de inclusión y se ha concluido que solo 25 artículos se alinean al objetivo de la investigación, es decir, que contribuyen al estudio, se ordenó los mismos por relevancia, es decir por la importancia, prestigio y calidad de la fuente. Al limitarse la investigación en espacio a Latinoamérica, se excluyeron 02 artículos que estaban fuera de este marco, cabe mencionar, que se encontraron más de 40 artículos publicados en inglés los que se descartaron por el idioma.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Luego del hallazgo de artículos, se procedió al ordenamiento de estos, se construyó un cuadro de análisis basados en el nombre del autor, nombre del artículo científico, país, año de publicación, fuente o base de datos en la que fue encontrada, enlace, abstract, palabras clave, análisis de la investigación y resultados de inclusión o exclusión.

En base a la información recolectada, se ejecutaron los criterios de inclusión y exclusión de las fuentes de información halladas, y se obtienen los siguientes resultados:

Tabla 1

Análisis y clasificación de las investigaciones sobre satisfacción laboral en Latinoamérica, en los últimos diez años

Base de datos	Descartando artículos	Artículos finales después de la revisión
EBSCO	16	14
Pearson	1	1
Redalyc	8	6
Proquest	1	0
UPNBOX repositorio Institucional	3	3
Repositorio académico UPC	1	1
Google académico	1	0
	31	25

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 2
Artículos de investigación incluidos.

Nº	Autor	Título	País	Año	Base de datos	Palabras claves	Tipo de Inv.	Exclusión	Inclusión
1	Rodrigo Yañez Gallardo, Mallén Arenas Carmona y Miguel Ripoll Novales.	El impacto de las relaciones interpersonales en la satisfacción laboral general	Chile	2016	Redalyc	Satisfacción laboral, relaciones interpersonales, funcionarios de la salud, regresión logística.	Revista Peruana de Psicología, Liberabit.	-	Si responde a la pregunta de la investigación
2	Faya Salas, Adela; Venturo Orbegoso, Carlos; Herrera Salazar, Miriam; M. Hernández, Ronald.	Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de Universidad peruana	Perú	2018	Redalyc	Autonomía del trabajo, Satisfacción laboral, personal administrativo, universidad.	Revista de Investigación Universidad Peruana Unión, Perú	-	Si responde a la pregunta de la investigación
3	Pujol-Cols, Lucas J.; Dabos, Guillermo E.	Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes	Colombia	2018	Redalyc	Satisfacción laboral, disposiciones, personalidad, diseño del trabajo, debate individuo-situación.	Tesis, Universidad Icesi, Colombia.	-	Si responde a la pregunta de la investigación
4	Omar, Alicia.	Liderazgo transformador y satisfacción laboral: El rol de confianza en el supervisor	Perú	2011	Redalyc	Confianza, liderazgo transformador, satisfacción laboral.	Revista de Psicología, Liberabit, Universidad de San Martín de Porres Lima, Revista de Psicología, Pontificia Universidad Acta	-	Si responde a la pregunta de la investigación
5	Pérez Vilar, Pablo Sebastián; Azzollini, Susana.	Liderazgo, equipos y grupos de trabajo: Relación con la satisfacción laboral	Perú	2013	Redalyc	Satisfacción laboral, liderazgo, grupos, trabajo.	Universitaria, Universidad de Guanajuato Guanajuato, tesis,	-	Si responde a la pregunta de la investigación
6	Ramírez Roja, Ana Luisa; Benítez Guadarrama, Juan Pedro.	Satisfacción laboral en una institución educativa de nivel superior del Estado de México	México	2012	Redalyc	Liderazgo, motivación, satisfacción laboral.	Universitaria, Universidad de Guanajuato Guanajuato, tesis,	-	Si responde a la pregunta de la investigación
7	Mora Romero, Jessica Leonela; Mariscal Rosado, Zoila Mirella.	Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral	Ecuador	2019	EBSCO	Desempeño laboral, satisfacción laboral, correlación.	Universidad Regional Autónoma de los Andes, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales, Universidad	-	Si responde a la pregunta de la investigación
8	Melo Norma, Angélica Pedraza.	El clima y la satisfacción laboral del capital humano : factores diferenciados en organizaciones públicas y	Colombia	2020	EBSCO	Capital humano, clima organizacional, satisfacción intrínseca, satisfacción extrínseca, organizaciones públicas y privadas.	Administrativas y Sociales, Universidad	-	Si responde a la pregunta de la investigación
9	Ramírez Gañan, Andrea Estafanía Orozco Quintero, Daniela Garzón Castrillón, Manuel Alfonso.	Gestión de la felicidad, bienestar subjetivo y satisfacción laboral	México	2020	EBSCO	Bienestar subjetivo, felicidad en el trabajo, satisfacción laboral.	Dimensión Empresarial; 2020.	-	Si responde a la pregunta de la investigación
10	Revuelto-Taboada, Lorenzo.	Un enfoque estratégico de la motivación laboral y la satisfacción laboral	Colombia	2018	EBSCO	Motivación, satisfacción laboral, recursos humanos, perspectiva estratégica, teoría de las expectativas, enfoque contextual.	Revistas CEIPA	-	Si responde a la pregunta de la investigación
11	Díaz Ortega, Araceli.	El engagement y la satisfacción laboral en las organizaciones. Una aproximación a su conceptualización	Cuba	2018	EBSCO	Recursos humanos, satisfacción laboral, capital.	Revista Ciencia Administrativa	-	Si responde a la pregunta de la investigación
12	Ferrada, Luz María .	Determinantes y diferencias territoriales en materia de satisfacción laboral: el caso de Chile.	Chile	2018	EBSCO	Satisfacción laboral, motivación.	Revista CEPAL	-	Si responde a la pregunta de la investigación
13	Robbins, S. ;Judge, T.	Comportamiento Organizacional (Decimoséptima ed.)	México	2017	PEARSON	Satisfacción laboral, motivación, indicadores de desempeño.	Revista, Z-MEX, México	-	Si responde a la pregunta de la investigación

EDUCATIVOS: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS

14	León Angulo, Evelyn Calderón Vela, Lupe.	Motivación laboral y su relación con la retención del talento humano en la empresa aseguradora Pacifico Vida de la ciudad de Trujillo- 2017	Perú	2018	UPNBOX Repositorio Institucional	Motivación laboral, diversidad laboral, compromiso con el trabajo, valoración del trabajo, autoderminación laboral, evaluación del desempeño, retención del talento humano, logros laborales, autoestima, destreza laboral.	Tesis, Universidad Privada del Norte		Si responde a la pregunta de la investigación
15	Linares Rodríguez, Julio Hernando Sánchez Salazar, Adela	Influencia del desarrollo del talento humano en la productividad laboral en la empresa TRC Express SAC Cajamarca, 2017	Perú	2018	UPNBOX Repositorio Institucional	Talento humano, competencias, productividad, desarrollo de capacidades.	Tesis, Universidad Privada del Norte		Si responde a la pregunta de la investigación
16	Hilario Gamboa, Junior Rondon Moreno, Juan Raymundo.	Factores Motivacionales que influyen en el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa ferretera Gamboa S.R.L. Trujillo, 2017	Perú	2017	UPNBOX Repositorio Institucional	Recursos Humanos, administración del personal, motivación de trabajo.	Tesis, Universidad Privada del Norte	Descriptiva	Si responde a la pregunta de la investigación
17	López Aguirre, Sandra Montes Barrantes, José Antonio.	Estrategias de retención del talento humano para la mejora de la competitividad empresarial de la Institución Educativa Privada EDEU Deportico S.A.C de la ciudad de Chiclayo	Perú	2014	EBSCO	Capital humano, Competitividad empresarial, ventaja competitiva.	Tesis, Universidad Seños de Sipan	Descriptiva	Si responde a la pregunta de la investigación
18	Amarillo Díaz, Juan David Mosquera, Martha Cecilia.	Atracción y retención de empleados en su relación con la satisfacción laboral	Colombia	2018	EBSCO	Motivación del empleado Satisfacción en el trabajo Rendimiento laboral Recursos humanos	Tesis internacional, Universidad La Sabana Colombia	Descriptiva	Si responde a la pregunta de la investigación
19	Miranda Benavente, Jaime Edgar Ramírez Atencio, Claudio Luna Pari, María Magdalena Torres Chávez, Yolanda Paulina.	Estudio sobre la motivación y la producción de servicios del personal de salud de la región de salud de Tacna	Perú	2012	EBSCO	Satisfacción laboral, motivación, clima laboral.	Tesis, Universidad Nacional Jorge Basadre	Descriptiva	Si responde a la pregunta de la investigación
20	Ponte Ramón, Adrián Rodrigo Corral Huayac, Elizabeth del Pilar.	La motivación del personal y su incidencia en la satisfacción de los clientes en el Banco de Crédito del Perú, agencia Huaral, 2017	Perú	2018	EBSCO	Motivación del personal Satisfacción del cliente Factores de Motivación Factores Higiénicos.	Tesis, Universidad Nacional Jose Faustino Sánchez Carrión	Explicativa	Si responde a la pregunta de la investigación
21	Pérez Gregorio, María Gloria.	Técnicas de Motivación en el trabajo	Chile	2016	EBSCO	Motivación, técnicas, recompensas.	Revista, Publicaciones Didacticas	Explicativa	Si responde a la pregunta de la investigación
22	Vargas Martínez, Amed.	Cultura organizacional y engagement(compromiso en los colaboradores de la Universidad peruana Unión Filial Juliaca, 2017	Perú	2019	EBSCO	Cultura General, Engagement, management Adaptabilidad, Negocios y Vigor, dedicación.	Tesis, Universidad Peruana Unión	Explicativa	Si responde a la pregunta de la investigación
23	Arévalo Díaz, Sindy Cinthia.	Análisis de un program de motivación intrínseca y su impacto de la productividad en los colaboradores de la empresa E.P.S. Seda Loreto - Yurimaguas, 2018	Perú	2018	EBSCO	Motivación, Extrínseca, Productividad, Negocios y Management.	Tesis, Universidad Peruana Unión	Explicativa	Si responde a la pregunta de la investigación
24	Fernández Lavín, Raquel.	Análisis de los principales factores motivacionales en las empresas y propuesta de técnicas para mejora de la motivación	Chile	2018	EBSCO	Motivación, Satisfacción, rotación, absentismo, Motivation.	Tesis, Universidad Cantabria	Descriptiva	Si responde a la pregunta de la investigación
25	Burgos Niño, José; Llanos Cabrera, Flor de María; Patiño Huamán, Lourdes; Villena Vaktivia, Patricia; Zevallos Landa, Luis Enrique	Satisfacción para la retención del talento humano en una organización	Perú	2012	Repositorio Académico UPC	Retención de empleados, administración de personal, planificación estratégica, recursos Humanos, dirección estratégica del factor humano.	Tesis, Universidad peruana de Ciencias Aplicadas	Descriptiva	Si responde a la pregunta de la investigación

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 3

Artículos de investigación excluidos.

N°	Autor	Título	País	Año	Base de datos	Palabras claves	Tipo de Inv.	Exclusión	Inclusión
1	Sanchez Sellero, María; Sanchez Sellero, Pedro; Cruz Gonzales, María; Sanchez Sellero, Francisco	Características organizacionales de la satisfacción laboral en España	España	2014	Redalyc	Expectativas, motivación, organización, satisfacción laboral, rendimiento.	Revista de Administración de Empresas RAE	No responde la pregunta de investigación	-
2	Orgambáñez-Ramos, Alejandro; Moura, Daniel; de Almeida, Helena	Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral	Perú	2017	Redalyc	Ambigüedad de rol, conflicto de rol, empowerment psicológico, satisfacción en el trabajo.	Revista de Psicología, Pontificia Universidad Católica del Perú Lima, Perú	No responde la pregunta de investigación	-
3	Rojas Lázaro, Yurany; Velandia Ortiz, Marly; Angaita Soto, Jaquelin; Rivera Porras, Jenny; Carrillo Sierra, Diego	Relación entre hábitos de vida saludable y satisfacción laboral como elementos favorecedores en la salud laboral	Venezuela	2019	PROQUEST	Estilo de vida saludable, higiene del sueño, satisfacción laboral, servicios de salud del trabajador.	Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica	No responde la pregunta de investigación	-
4	Dipaz Huerta, Milagro Rosio García Bernales, Ronald Sánchez Zegarra, César Washington	Gestión de talento humano y rotación de personal en la empresa de Supermercados Peruanos S.A Plaza Veá Breña, 2015	Perú	2015	Google Académico	Cultura Organizacional, competitividad Laboral.	Tesis, Universidad Las Americas	No responde la pregunta de investigación	-
5	Barragán, J. Castillo, J. Villapokdo, P. Guerra, P	Estrategias de retención de empleados eficientes: Importancia estratégica de la fidelización de los empleados en organizaciones internacionales	México	2009	EBSCO	Retención, Organización global, salarios, administración, negocios.	Tesis Universidad Autonoma de Nuevo León	No responde la pregunta de investigación	-
6	Sandoval Lozano, Julio César	Relación de la motivación con la rotación de personal de la oficina ejecutiva de cooperación técnica de la oficina general de asesoría técnica del Instituto Nacional de Salud de Lima, 2017	Perú	2017	EBSCO	Motivación, rotación de Personal, talento Humano y comportamiento organizacional.	Tesis Universidad Señor de Sipán	No responde la pregunta de investigación	-

Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 4

Investigaciones realizadas abordando el tema de satisfacción laboral y motivación, por país, frecuencia y porcentajes.

País origen de los artículos científicos	Cantidad	Porcentajes
Chile	4	16%
Perú	12	48%
Colombia	4	16%
México	3	12%
Cuba	1	4%
Ecuador	1	4%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia (2020)

Luego del hallar los artículos relacionados con el tema de investigación, se analizaron los datos dentro del espacio sugerido, Latinoamérica. Se hallaron artículos y estudios de investigación referidos a satisfacción laboral y motivación. En la Tabla N° 4 se puede observar que 12 investigaciones fueron publicadas en Perú con 48% del total de la muestra, mientras que Chile y Colombia tienen un porcentaje de 16% con 04 publicaciones, México abarca 12% con 03 publicaciones, finalmente con 4% Ecuador y Cuba con 01 publicación.

EDUCATIVOS: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS

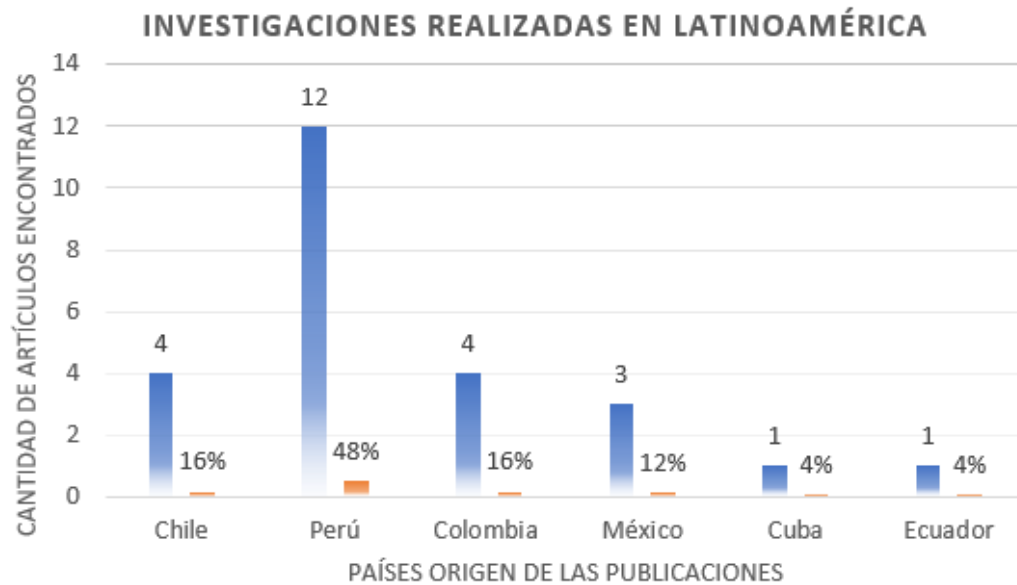


Figura N°1: Información recolectada según países de Latinoamérica.

Fuente: Elaboración propia (2020)

En la figura N°1, se puede observar la distancia porcentual que existe entre los países que consideran como tema de estudio la satisfacción laboral y motivación.

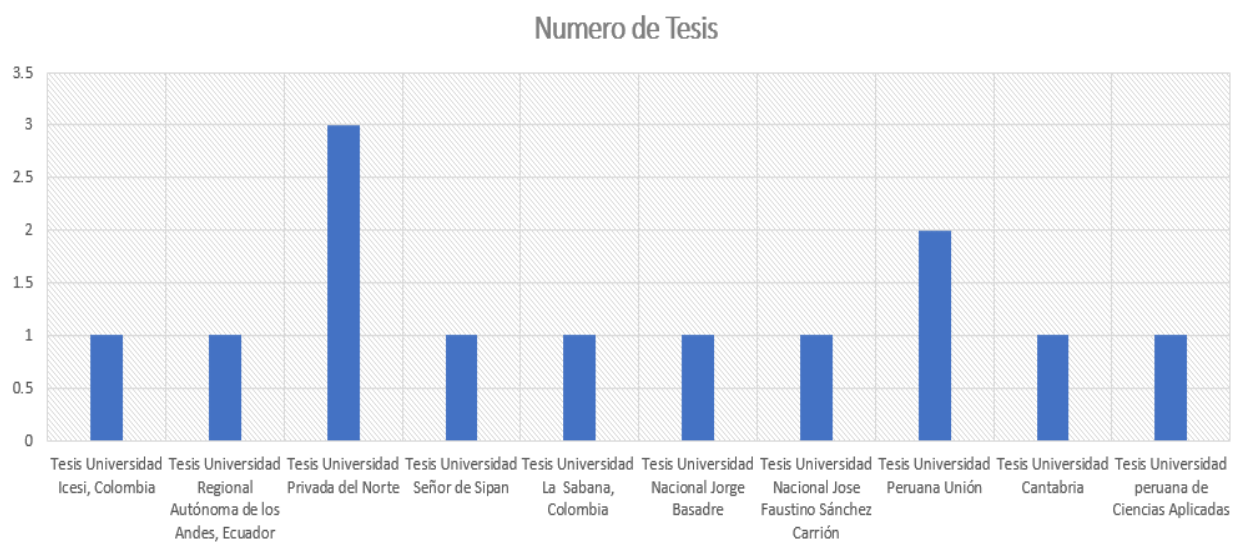


Figura N°2: Información recolectada según tesis provenientes de diferentes universidades.

Fuente: Elaboración propia (2020)

Se observa en la figura N°2, que dentro de la información recolectada ,13 corresponden a tesis provenientes de diferentes universidades en Latinoamérica que abordaron el tema de Satisfacción laboral y motivación, y se visualiza que la Universidad Privada del Norte tiene mayor participación con 23% que asciende a 03 publicaciones.

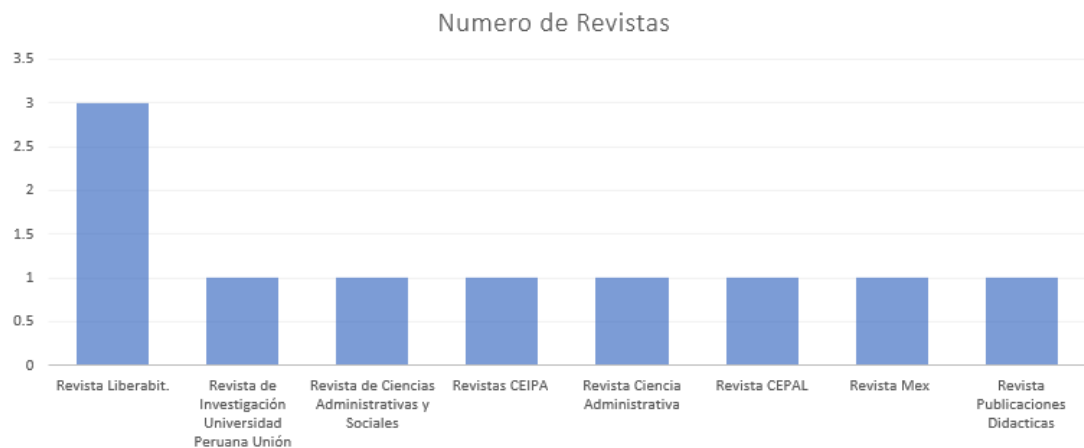


Figura N°3: Cantidad de artículos encontrados en diversas revistas.

Fuente: Elaboración propia (2020)

En la figura N°3, se observa que se incluyeron 10 artículos que provienen de revistas que abordaron el tema de Satisfacción laboral y motivación, siendo Liberabit, la revista con mayor participación de 30%.

Estudios por año de publicación

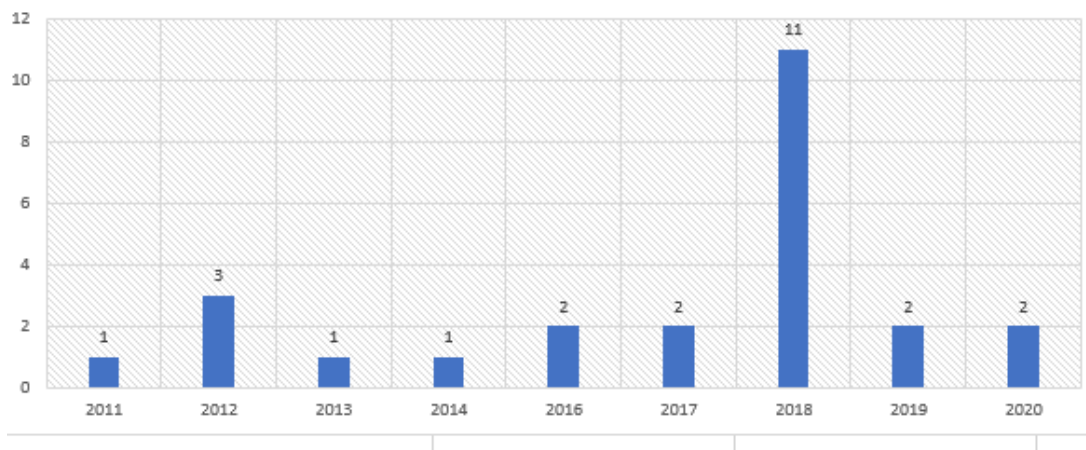


Figura N°4: Cantidad de artículos publicados durante el periodo 2010-2020.

Fuente: Elaboración propia (2020)

En la figura N°4, se observa que se hallaron 25 artículos que abordaron el tema de Satisfacción laboral y motivación, también se detalla el año de publicación. Se concluye que el 44% de los artículos que se incluyeron fueron publicados en el año 2018.

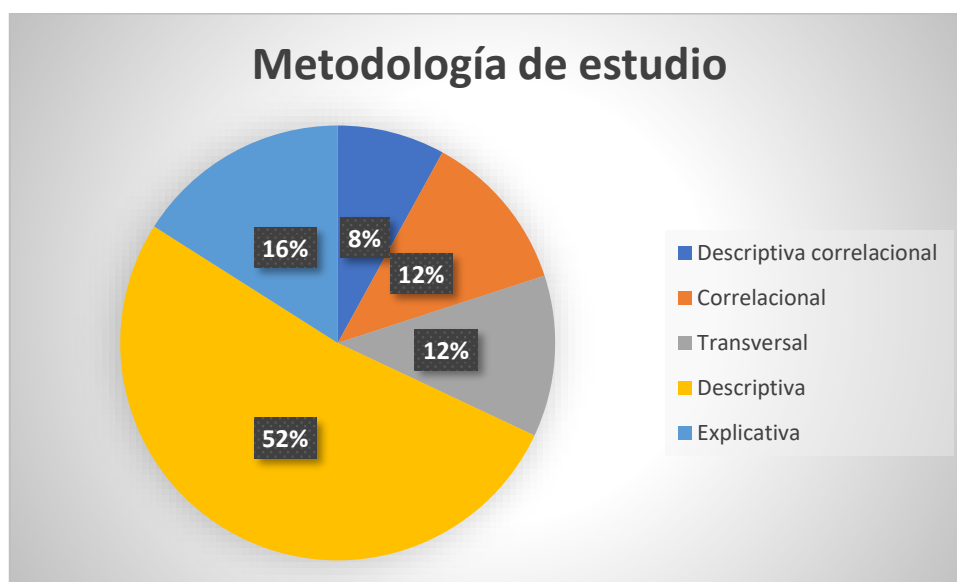
Tabla 5

Clasificación de artículos por metodología.

Metodología de estudio	Cantidad	Porcentaje
Descriptiva correlacional	2	8%
Correlacional	3	12%
Transversal	3	12%
Descriptiva	13	52%
Explicativa	4	16%
Total	25	100%

Fuente: Elaboración propia (2020)

Luego de realizar el proceso de inclusión o exclusión de artículos, se analizó cual fue la metodología de estudio de cada publicación con la finalidad de asociarlos, y determinar porcentualmente que metodología tuvo mayor participación en la investigación realizada. Se halló que el 52% de investigaciones son descriptivas, 16% son explicativas, 12% correlacional y transversal respectivamente y 8% provienen de investigaciones descriptiva-correlacional.



Gráfica N°1: Metodología de estudio.
Fuente: Elaboración propia (2020)

Tabla 6

Comparación de resultados de dos artículos seleccionados según autor y año.

AUTOR Y AÑO	BREVE RESUMEN DE RESULTADOS
Robbins, J. y Judge, J. (2017).	Sentimiento positivo respecto al puesto de trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características.
Mora, J. y Mariscal, Z. (2019).	La satisfacción laboral está determinada en cierta medida por lo que cada trabajador tiene prefijado como sus expectativas y sus percepciones de la organización para con él lo que ejerce una fuerza directa en su motivación.

Fuente: Elaboración propia (2020)

Luego del análisis, se puede concluir que el concepto de Satisfacción laboral es amplio y polémico, y tiene diferentes ángulos. Analizando los resultados de investigación queda comprobado que la satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Cabe precisar, que cada individuo muestra o expresa diferentes grados de satisfacción, y esto se debe a diferentes factores internos o externos. Existen muchas circunstancias que influyen en el desarrollo de la satisfacción, entre ellas, relaciones interpersonales, la influencia que ejerce el líder del equipo, y otras que guardan relación con las labores asignadas.

La satisfacción laboral afecta el clima laboral y el desempeño satisfactorio tanto individual como organizacional.

Tabla 7

Comparación de resultados de dos artículos seleccionados según autor y año.

AUTOR Y AÑO	BREVE RESUMEN DE RESULTADOS
Omar, A. (2011).	La investigación concluye que existe relación entre la satisfacción laboral y las percepciones del supervisor como un líder transformador. El análisis de correlaciones mostró importantes asociaciones entre las diferentes facetas del liderazgo transformador (consideración individualizada, motivación inspiradora, influencia idealizada y estimulación intelectual), la confianza en el supervisor, la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida en general.
Pérez, P. y Azzollini, S. (2013).	Las investigaciones señalan que existe relación entre el liderazgo, algunos aspectos de la supervisión, los grupos y equipos de trabajo, y su influencia sobre la satisfacción Laboral.

Fuente: Elaboración propia (2020)

Las investigaciones realizadas concluyen que existe una influencia clara por parte de los líderes del equipo sobre los empleados de una organización, así también existe correlación entre la motivación, la estimulación intelectual y la confianza.

Tabla 8

Comparación de resultados de dos artículos seleccionados según autor y año.

AUTOR Y AÑO	BREVE RESUMEN DE RESULTADOS
Hilario, J. y Rondón, J. (2017).	Según los hallazgos encontrados, se concluye que los factores que influyen de manera notable en el compromiso laboral de los trabajadores son la motivación e higiene porque favorecen el desarrollo personal del colaborador y la y el crecimiento de la organización.
Ponte, A. y Corral, E. (2018).	Los resultados obtenidos demuestran que la motivación y el ambiente laboral, inciden significativamente en la satisfacción de los colaboradores, e impactan sobre sus actitudes y comportamiento.

Fuente: Elaboración propia (2020)

Los resultados de ambas investigaciones sostienen la motivación posee una fuerte relación con la satisfacción laboral, que es el objeto de estudio. Esto se debe a que dentro del entorno laboral existen situaciones que ejercen una influencia poderosa sobre las actitudes y bienestar del empleado, las que guían a las personas a percibir y construir los eventos de un modo convergente. Queda demostrado la correlación que existe entre ambas variables.

CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES

La revisión de la Literatura científica nos lleva a responder las interrogantes planteadas en los objetivos de la investigación. El tema de investigación gira en torno al objetivo general: ¿Cuál es la relación entre satisfacción del cliente interno y motivación en empresas de servicios educativos, en los últimos 10 años en Latinoamérica?, Según los estudios analizados, se demuestra que la motivación y el ambiente laboral, inciden significativamente en la satisfacción de los colaboradores, e impactan sobre sus actitudes y comportamiento, y eso se debe a que en las organizaciones existen situaciones que ejercen una influencia poderosa sobre las actitudes y bienestar del empleado, las que guían a las personas a percibir y construir los eventos de un modo convergente.

También se responde a los objetivos específicos: ¿Cómo se define Satisfacción laboral? El concepto ha sido analizado desde diferentes ángulos, y se concluye que satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Cabe precisar, que cada individuo muestra o expresa diferentes grados de satisfacción, y esto se debe a diferentes factores internos o externos. Existen muchas circunstancias que influyen en el desarrollo de la satisfacción, entre ellas, relaciones interpersonales, la influencia que ejerce el líder del equipo, y otras que guardan relación con las labores asignadas. Respecto al segundo objetivo específico: ¿Cuál es la importancia de la satisfacción laboral en las organizaciones? La Satisfacción laboral juega un rol importante en todas las empresas, porque tiene un fuerte impacto sobre el desempeño de los empleados e influye directamente en la competitividad. Si se habla de ventajas en el corto plazo, cabe mencionar que podría

EDUCATIVOS: UNA REVISIÓN DE LA LITERATURA CIENTÍFICA EN LOS ÚLTIMOS 10 AÑOS impactar sobre el clima laboral, el compromiso con la organización, eficiencia empresarial, entre otros aspectos positivos.

Conclusiones

Se concluye dando respuesta a la pregunta de investigación, sopesando los hallazgos en las publicaciones mencionadas. Desde una óptica personal, la definición de satisfacción laboral tiene diferente connotación según la perspectiva de cada escritor y ha sufrido cambios a lo largo de los años, satisfacción laboral se representa por el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo. Son varios factores que influyen, ya sea de forma positiva o negativa. En instituciones que imparten servicios educativos, es de vital importancia determinar el grado de satisfacción de su cliente interno, de esta forma se pueden elaborar estrategias que contribuyan con la motivación de estos. La finalidad es evitar un clima laboral no adecuado, y también altos niveles de rotación en el largo plazo.

Luego del análisis, también se concluye que existe dos enfoques que son determinantes para la satisfacción laboral. El enfoque situacional, orientado en el estudio del ambiente laboral, y en su impacto sobre las actitudes y comportamiento de los empleados. Sostiene que las organizaciones sostienen diferentes situaciones que ejercen una influencia poderosa sobre las actitudes y bienestar del empleado, particularmente sobre su satisfacción laboral. Enfoque disposicional, refiere que la personalidad tiene incidencia sobre la satisfacción laboral. Sostiene que los sujetos poseen estados mentales inobservables, llamados disposiciones, de elevada estabilidad a través del tiempo y con fuertes bases genéticas, que predisponen sus actitudes y comportamientos en los diversos contextos organizacionales.

REFERENCIAS

- Amarillo, J. y Mosquera, M. (2018). Atracción y retención de empleados en su relación con la satisfacción laboral. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10818/1670>
- Ames, R. (2014). Factores de atracción y retención del talento humano y su relación con el compromiso organizacional, en una Empresa del Sector Minero, Arequipa 2015. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5378>
- Arévalo, S. (2018). Análisis de un programa de motivación intrínseca y su impacto de la productividad en los colaboradores de la empresa E.P.S. Seda Loreto - Yurimaguas, 2018. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1591>
- Basauri, M. (2016). Proyecto de inversión para la implementación de una consultora en desarrollo personal y gestión del talento humano, Lima – Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/10839>
- Burgos, J., Llanos, F., Patiño, L., Villena, P. y Zevallos, L. (2012). Satisfacción para la retención del talento humano en una organización. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/616980>
- Chuquilín, R. (2018). Diseño de un sistema de gestión de talento humano para mejorar la productividad del personal en la -empresa Pacifico, ingenieros, S.A.C-Cajamarca 2018. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/14166>

- Díaz, A. (2018). El engagement y la satisfacción laboral en las organizaciones. Una aproximación a su conceptualización. Recuperado de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=93dd5d41-192c-41d6-96d1dacc7086edc7%40sessionmgr4008&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMt bGl2ZQ%3d%3d#AN=138598849&db=edb>
- Espejo, Y. (2018). La gestión administrativa y el comportamiento organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huara, 2016. Recuperado de <http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=93dd5d41-192c-41d6-96d1dacc7086edc7%40sessionmgr4008&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMt bGl2ZQ%3d%3d#AN=138598849&db=edb>
- Faya, A., Venturo, C., Herrera, M., Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=467657107003>
- Fernández, R. (2018). Análisis de los principales factores motivacionales en las empresas y propuesta de técnicas para mejora de la motivación. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10902/15483>
- Ferrada, Luz Maria (2018). Determinantes y diferencias territoriales en materia de satisfacción laboral: el caso de Chile. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.18356/d5e0e402-es>

- Hilario, J. y Rondon, J. (2017). Factores Motivacionales que influyen en el compromiso laboral de los trabajadores de la empresa ferretera Gamboa S.R.L. Trujillo, 2017. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/11843>
- León, E. y Calderón, L. (2018). Motivación laboral y su relación con la retención del talento humano en la empresa aseguradora Pacifico Vida de la ciudad de Trujillo- 2017. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/13698>
- Liang, Q. y Vásquez, G. (2014). Modelo de gestión del talento humano en una empresa familiar de muebles de madera. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/322506>
- Linares, J. y Sánchez, A. (2018). Influencia del desarrollo del talento humano en la productividad laboral en la empresa TRC Express SAC Cajamarca, 2017. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/12735>
- López, S. y Montes, J. (2014). Estrategias de retención del talento humano para la mejora de la competitividad empresarial de la Institución Educativa Privada EDEU Deportico S.A.C de la ciudad de Chiclayo. Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/12735>
- Mauricio, J. y Pinedo, M. (2019). Análisis de la Identidad Laboral de los colaboradores de la municipalidad provincial de San Martín, 2018. Recuperado de <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1703>

Melo, A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados

en organizaciones públicas y privadas. Recuperado de

<https://doaj.org/article/34f5d078db3d4f708ffff18f538d274f>

Miranda, J., Ramirez, C., Luna, M., Torres, Y. (2012). Estudio sobre la motivación y la producción de servicios del personal de salud de la región de salud de Tacna.

Recuperado de <http://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/621>

Mora, J. y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción y desempeño laborales.

Recuperado de [http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=5&sid=63469b03-](http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=5&sid=63469b03-27bb-41b6-ad01-1fec30c6d8ab%40pdc-v-)

[27bb-41b6-ad01-1fec30c6d8ab%40pdc-v-](http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=5&sid=63469b03-27bb-41b6-ad01-1fec30c6d8ab%40pdc-v-)

[sessmgr06&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=14122](http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=5&sid=63469b03-27bb-41b6-ad01-1fec30c6d8ab%40pdc-v-)

[2884&db=eue](http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=5&sid=63469b03-27bb-41b6-ad01-1fec30c6d8ab%40pdc-v-)

Omar, A. (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: El rol de la confianza en

el supervisor. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68622584003>

Pérez, M. (2016). Técnicas de Motivación en el trabajo. Recuperado de

<https://publicacionesdidacticas.com/hemeroteca/articulo/070081>

Pérez, P. y Azzollini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo. Relación con la

satisfacción laboral. Recuperado de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=337829524006>

Ponte, A. y Corral, E. (2018). La motivación del personal y su incidencia en la satisfacción de los clientes en el Banco de Crédito del Perú, agencia Huaral, 2017. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/141>