

# **FACULTAD DE** **NEGOCIOS**

Carrera de Administración

“SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y  
MOTIVACIÓN EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA,  
CERCADO DE LIMA - 2020”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciada en Administración**

Autor:

Queyla Daniela Arroyo Zegarra

Asesor:

Mg. Mario Ninaquispe Soto

Lima - Perú

2021



## **DEDICATORIA**

A Dios, que con su amor infinito amor 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 Jasmine, mi razón de ser. 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 contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO.....	3
TABLA DE CONTENIDOS.....	4
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	9
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	9
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	27
1.3 OBJETIVOS.....	27
1.3.1. Objetivo general.....	27
1.3.2. Objetivos específicos.....	28
1.4 HIPÓTESIS.....	28
1.4.1. Hipótesis general.....	28
1.4.2. Hipótesis específicas.....	28
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	29
2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	29
2.2 POBLACIÓN Y MUESTRA (MATERIALES, INSTRUMENTOS Y MÉTODOS).....	30
2.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS.....	32
2.4 PROCEDIMIENTO.....	34
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	36
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	53
4.1 DISCUSIÓN.....	53
4.2 CONCLUSIONES.....	58
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS.....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1. POBLACIÓN. COLABORADORES DEL ÁREA DE ADMISIÓN DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE, SEDE LIMA CERCADO.....	31
TABLA 2. ESCALA DE FIABILIDAD .....	34
TABLA 3. ANÁLISIS DE FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO .....	34
TABLA 4. VARIABLE MOTIVACIÓN SEGÚN GRADOS DE CONFORMIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2020. ....	36
TABLA 5. VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN GRADOS DE CONFORMIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2020. ....	38
TABLA 6. DIMENSIÓN MOTIVACIÓN INTRÍNSECA SEGÚN LOS GRADOS DE CONFORMIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2020.....	39
TABLA 7. DIMENSIÓN MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA SEGÚN LOS GRADOS DE CONFORMIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2020.....	41
TABLA 8. DIMENSIÓN TRABAJO EN SÍ MISMO SEGÚN LOS GRADOS DE CONFORMIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2020.....	42
TABLA 9. DIMENSIÓN ESTILO DE DIRECCIÓN SEGÚN LOS GRADOS DE CONFORMIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2020.....	44
TABLA 10. DIMENSIÓN POSIBILIDAD DE ASCENSO SEGÚN LOS GRADOS DE CONFORMIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2020.....	45
TABLA 11. DIMENSIÓN RELACIÓN CON LOS COLABORADORES SEGÚN LOS GRADOS DE CONFORMIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2020 .....	47
TABLA 12. DIMENSIÓN REMUNERACIONES SEGÚN LOS GRADOS DE CONFORMIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2020.....	48
TABLA 13. CORRELACIÓN ENTRE LA VARIABLE MOTIVACIÓN Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA PRESTIGIOSA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA. ....	50
TABLA 14. CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN INTRÍNSECA Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA PRESTIGIOSA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA- 2020. ....	51
TABLA 15. CORRELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA Y LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL EN UNA PRESTIGIOSA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA - 2020. ....	52

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>FIGURA 1.</i>	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	30
<i>FIGURA 2.</i>	PORCENTAJES DE LA VARIABLE MOTIVACIÓN SEGÚN GRADOS DE CONFORMIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2020.....	37
<i>FIGURA 3.</i>	PORCENTAJES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN GRADOS DE CONFORMIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2020.....	38
<i>FIGURA 4.</i>	PORCENTAJES DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL SEGÚN GRADOS DE CONFORMIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2020.....	40
<i>FIGURA 5.</i>	PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA SEGÚN GRADOS DE CONFORMIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2020.....	41
<i>FIGURA 6.</i>	PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN TRABAJO EN SÍ MISMO SEGÚN GRADOS DE CONFORMIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2020.....	43
<i>FIGURA 7.</i>	PORCENTAJES DE ESTILO DE DIRECCIÓN SEGÚN GRADOS DE CONFORMIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2020.....	44
<i>FIGURA 8.</i>	PORCENTAJES DE LA DIMENSIÓN POSIBILIDAD DE ASCENSO SEGÚN GRADOS DE CONFORMIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2020.....	46
<i>FIGURA 9.</i>	PORCENTAJES DE RELACIÓN CON LOS COLABORADORES SEGÚN GRADOS DE CONFORMIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2020.....	47
<i>FIGURA 10.</i>	PORCENTAJES DE REMUNERACIONES SEGÚN GRADOS DE CONFORMIDAD EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA UBICADA EN LIMA, 2020.....	49

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación se lleva a cabo con la finalidad conocer si existe relación entre satisfacción del cliente interno y motivación en una universidad privada ubicada en Cercado de Lima en el año 2020.

Es de nivel descriptivo correlacional, y de enfoque cuantitativo porque se desarrollan datos numéricos que luego serán procesados, para la obtención de resultados. La técnica de recolección de datos utilizada es la encuesta, a través de cuestionarios para evaluar los niveles de satisfacción laboral y motivación de los colaboradores. Se utilizó el Formato de validez basada en el contenido: escala de Likert. Para luego ser enviado para su aprobación por los docentes expertos. Se realizó un cuestionario conformado por 40 preguntas, la muestra que se determinó fue de 30, de un universo de 36 colaboradores. Cuando se obtuvieron los resultados, los datos fueron ingresados al programa computacional IBM SPSS Estatictis 22 para su análisis.

Del resultado de nuestra investigación con un Rho de Spearman de 0,747 y un p valor de 0,000; significa que existe una correlación positiva alta entre la variable Satisfacción del cliente interno y la variable Motivación. Los resultados determinan que, a mayor motivación, mayor serán los niveles de satisfacción del cliente interno dentro de la organización.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, motivación, recursos humanos, talento humano, compromiso, bienestar, desempeño laboral.

## ABSTRACT

This research work is carried out to know if there is a relationship between internal customer satisfaction and motivation in a private university located in Cercado de Lima in 2020.

It is descriptive and correlational level, and quantitative approach because numerical data are developed that will then be processed to obtain results. The data collection technique used is the survey, through questionnaires to assess the levels of job satisfaction and motivation of employees. The content-based validity format was used: Likert scale. To then be sent for approval by the expert teacher. A survey consisting of 40 questions was carried out, the sample that was determined was 30, from a universe of 36 collaborators. When the results were obtained, the data were entered into the IBM SPSS Estadictis 22 computer programs for analysis.

From the result of our research with a Pearson R of 0.739 and a p value of 0.000; means that there is a high positive correlation between the Internal Customer Satisfaction variable and the Motivation variable. The results determine that the higher the motivation, the higher the internal customer's satisfaction levels within the organization.

**Key words:** Job satisfaction, motivation, human resources, human talent, commitment, well-being, job performance.



## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

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).

Una de las mayores preocupaciones de las empresas hoy en día, es poder contar con trabajadores satisfechos en sus labores, motivados, productivos e involucrados con el logro de metas y el desarrollo de las organizaciones (Moreno, et al., 2015; Mirás, Villoria, Álvarez, Cotobal, & González, 2017).

Se puede observar entonces, que las empresas actuales están inmersas en cambios tecnológicos, sociales y económicos, y que es necesario el proceso de adaptación a estos para lograr las metas y logros propuestos por la misma, para lo cual es esencial disponer de personas motivadas y satisfechas con su trabajo y con la organización, ello aumentará claramente su rendimiento y la calidad del servicio que prestan; así también contribuyen con el logro de objetivos de la empresa y contribuyen con su crecimiento. Es ahí donde se halla la problemática, muchos de ellos no se sienten motivados y satisfechos en sus áreas de trabajo; y los factores son muchos. El presente trabajo de investigación busca identificar la relación que existe ente motivación y satisfacción laboral a fin de brindar aportes a las nuevas investigaciones, y se den a conocer cuáles son los factores que afectan la conformidad del

colaborador en su entorno, esto podría ayudar a las organizaciones a reducir los niveles de absentismo, rotación y deserción.

Aguirre, Andrade y Castro (2005) realizaron una investigación denominada Desarrollo de un instrumento de variables que podrían influir en la satisfacción laboral de trabajadores de la construcción en Santiago de Chile, donde se demuestra una problemática que se repite en diversas organizaciones, sin importar el rubro. Dicha investigación busca identificar cuáles son las posibles variables que pudieran afectar la autopercepción de satisfacción de los trabajadores de los niveles jerárquicos bajos del área de construcción. Se localizan una gran cantidad de variables que pudieran estar interviniendo en esta percepción, entre las que resaltan: responsabilidad laboral, condiciones laborales y relaciones con los superiores. Estos elementos influyen en la motivación laboral de los trabajadores de la construcción, lo que favorece la baja productividad, cambios que afectan el clima laboral la falta de compromiso con la organización.

Así mismo se halló una problemática a nivel nacional en el campo de la salud. Vásquez (2007) en su tesis Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzo bispo Loayza, 2006, Lima; hace referencia a la importancia de la motivación del personal y la satisfacción en su puesto de trabajo en los profesionales de Enfermería, pues su labor es cuidar la salud física y mental de quienes están a su cargo y entregar una atención de calidad. (p.08). La investigación tuvo por objeto determinar el nivel de motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería en el HNAL. La investigación proporcionó información válida que permitió elaborar estrategias para mejorar los niveles de motivación e indicadores para la evaluación y así contribuir en la mejora en la calidad de atención, en el clima laboral, y la motivación, lo que se verá reflejado en la productividad y las exigencias del área. También se logró establecer un nuevo sistema de gestión de talento humano que tenga como prioridad

un programa de incentivos hacia el profesional de Enfermería que facilite la transformación cualitativa de los servicios de salud, de este modo el clima laboral y la relación con superiores se verá favorecido.

A nivel local; Faya, Venturo, Herrera y Hernández (2018), en su investigación Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana, da a conocer la misma problemática, y reafirma que una las mayores preocupaciones de los gestores empresariales radican en poder contar con trabajadores satisfechos en sus labores, motivados, productivos y comprometidos con el logro de metas y el desarrollo de la organización.

Para analizar la problemática que se aborda en la presente investigación, es necesario comprender que la universidad atraviesa por el mismo problema, el área de Gestión del Talento Humano realiza esfuerzos para crear un plan de acción que permita retener colaboradores para el área comercial. Se ha encontrado que la tasa de rotación de personal ha crecido considerablemente los tres últimos años. Es inminente el crecimiento que ha tenido y que viene proyectando la organización, así también es preocupante la alta rotación de empleados en el área comercial, esto se relaciona directamente con los niveles de la satisfacción laboral y motivación de los empleados.

En la institución se observa que los niveles de satisfacción laboral son muy bajos en empleados de diferentes áreas, y aunque se han realizado esfuerzos para mantener un clima laboral adecuado y asegurar la motivación dentro de las áreas, los resultados no son los esperados, pues los niveles de rotación de personal no han decrecido en los últimos años, por esta razón se han realizado evaluaciones constantes para determinar cuál es la razón.

Esta realidad es común en diferentes empresas, sin importar el rubro, las mismas que están atravesando situaciones difíciles y que se encuentran en la búsqueda de una solución oportuna a esta problemática. El título de investigación fue elegido porque se observa que

no hay un adecuado proceso de inserción del nuevo colaborador a la organización, todo parte desde el reclutamiento de nuevos empleados, pues existe el área de gestión del talento humano que suma esfuerzos para atraer y retener a los colaboradores, pero este trabajo se ve afectado por otras áreas que no cuentan con un adecuado plan de motivación para sus colaboradores, además de no diseñar procesos para lograr una eficiente integración del nuevo trabajador en la empresa.

### **Antecedentes internacionales**

Omar (2011) realizó una investigación que lleva por título Liderazgo transformador y satisfacción laboral: rol de confianza en el supervisor, en Argentina. El objetivo principal de la investigación fue analizar las posibles relaciones entre la satisfacción laboral y las percepciones del supervisor como un líder transformador, así como verificar el papel de la confianza sobre tales relaciones. La muestra estuvo compuesta por 218 trabajadores argentinos (125 varones y 93 mujeres) de empresas públicas y privadas de Argentina. Análisis de correlaciones mostraron 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. Un análisis de regresión mediada mostró el papel modulador de la confianza en el supervisor en las relaciones entre percepciones de liderazgo transformador y satisfacción laboral. Se puede concluir que, los cuatro componentes del liderazgo transformador se correlacionan moderadamente con la confianza en el supervisor, siendo las facetas de consideración individualizada ( $r = .41$ ;  $p < .01$ ) y de motivación inspiradora ( $r = .39$ ;  $p < .01$ ) las que presentan las asociaciones más fuertes. Los cuatro componentes del liderazgo transformador también se vinculan moderadamente con la

satisfacción laboral, aunque en este caso son las facetas de estimulación intelectual ( $r = .52$ ;  $p < .01$ ) e influencia idealizada ( $r = .46$ ;  $p < .01$ ) las que se correlacionan con mayor fuerza.

Tales relaciones planteaban posibles vinculaciones del liderazgo transformador con la confianza en el supervisor y la satisfacción laboral del empleado. Asimismo, se observan algunas otras correlaciones destacadas. Por ejemplo, se advierte que la confianza en el supervisor se correlaciona tanto con la satisfacción laboral ( $r = .48$ ;  $p < .01$ ), como con la satisfacción con la vida en general ( $r = .39$ ;  $p < .01$ ), en tanto que la satisfacción laboral presenta una.

La investigación realizada tiene por objeto analizar la relación entre satisfacción laboral y el liderazgo transformador que se ejerce en la organización. La semejanza que se puede encontrar radica principalmente en la influencia que ejerce el liderazgo en la satisfacción laboral, y es que este representa uno de los factores fundamentales que influye en los niveles de satisfacción de los colaboradores. Cabe recalcar, que este factor implica la forma de liderazgo ejercida por el jefe, el nivel de confianza que se brinda al líder, las actitudes de este.

Bustamante (2012) realizó una investigación que lleva por título El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria, en Colombia. El objetivo de la investigación fue revelar la relación entre la comunicación interna y los componentes de motivación y satisfacción laboral de sus empleados. Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal con una muestra integrada por 66 empleados de los 91 contratados durante el primer semestre de 2010. Se utilizó un cuestionario diseñado por el investigador. Los resultados permiten anotar que la relación de la comunicación con la motivación y satisfacción laboral es implícita, pues no tiende a discriminarse o sesgarse cada término, sino que se hace referencia a los tres de manera integrada. Se destacan además los siguientes elementos: el papel de los líderes; la comunicación cara a cara; la integración;

el estímulo y la formación; la identificación; y las repercusiones de la comunicación interna, la motivación y la satisfacción laboral en el trabajo externo.

Bustamante revela en su investigación que existe correlación entre la motivación y satisfacción laboral, es importante mencionar elementos que favorecen esta relación como el liderazgo de los altos mandos y el estímulo, que refieren a la gestión de los jefes; la comunicación e integración, que hacen mención del clima laboral, que son factores que favorecen la satisfacción de los colaboradores dentro de la organización.

Ortiz y Cruz (2008) realizaron una investigación que lleva por título Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora, en México. El objetivo fue determinar la relación que existe entre las variables clima y satisfacción laborales. La muestra, participaron en este estudio 30 trabajadores de la empresa Comercial Mexicana. La muestra se hizo de manera aleatoria, pero haciendo hincapié a los departamentos de la empresa que tenían más rotación. La investigación fue descriptiva, correlacional, explicativa, transversal; con un diseño no experimental. El instrumento utilizado para dicha investigación está compuesto por 47 ítems, los cuales miden factores como; sentirse parte de la empresa, la relación entre trabajador y jefe, conocimiento del área de trabajo, satisfacción con el área de trabajo, satisfacción con el trabajo que desempeña, trabajo en equipo, si cuenta con la información necesaria sobre su área de trabajo. Los resultados demuestran que 19 colaboradores se sienten satisfechos con su puesto de trabajo, no tienen ninguna molestia en cuanto a su puesto laboral, 07 de ellos consideran que solo algunas veces se sienten a gusto y 4 consideran que no se encuentran satisfechos, de las cuales 2 son del departamento de cajas.  $\text{Pearson Chi-Square}=15,710$   $\text{Sig}=.205$ . Se puede observar que los resultados de la comparación de la variable de satisfacción del puesto no tienen mucha diferencia en cuanto a la comparación con la variable sexo, se obtienen respuestas similares en cuanto a la comparación con el puesto. Aunque exista una significancia, las personas

(Mujeres y hombres) siempre se sienten satisfechas con su puesto de trabajo. Sig.=.059. Se observa que las personas siempre consideran efectivo su desempeño dentro de la empresa, las diferencias entre hombres y mujeres son mínimas y no se encuentra una significancia, pero se observa que los hombres, aunque sean pocos mencionan respuestas como nunca y casi nunca. Pearson Chi-Square=4,107 Sig=.250. En cuanto a la comparación del desempeño efectivo y el puesto desempeñado se obtienen resultados favorables, pues de los departamentos encuestados, la mayoría menciona que siempre consideran que su desempeño dentro de la empresa es efectivo. Pearson Chi-Square=14,410 Sig=.702.

La investigación realizada por Ortiz y Cruz tiene por objeto determinar si existe correlación entre clima y satisfacción laboral. La semejanza hallada es que el clima laboral representa una de las variables de la satisfacción, por ende, se puede afirmar que existe relación con la satisfacción laboral. La relación con otros colaboradores, los estilos de liderazgo, conocimiento de las funciones son factores que influyen en el desempeño de los colaboradores, en el ambiente de trabajo, por lo tanto, se puede afirmar que todo ello afecta o favorece la satisfacción del colaborador en su puesto de trabajo.

### **Antecedentes nacionales**

Castillo (2012) realizó una investigación denominada Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos, que tiene por objetivo precisar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral. El estudio se realizó con una muestra de trabajadores pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos de una empresa perteneciente al sector privado que fue seleccionada para participar en la encuesta nacional de clima laboral denominada Great Place To Work. Para cumplir con el propósito de la presente investigación, se trabajó con una muestra de cien trabajadores dependientes entre 25 a 40

años, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización. Se utilizó la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999), la escala de Motivación Laboral de Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni (2010) y la escala de Satisfacción Laboral de Price, la cual fue adaptada al contexto peruano por Alarco (2010). Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral ( $r(100)$  entre .40 y .58,  $p < .01$ ,  $z$ ). Se demuestra que existen diferencias estadísticamente significativas entre las variables, los diferentes grupos jerárquicos analizados. Se puede afirmar que, los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción en sus labores.

En la presente investigación se muestra la relación positiva entre las variables motivación intrínseca y satisfacción laboral, así también, deja en constancia que los trabajadores de niveles jerárquicos superiores reportan niveles altos de motivación, lo que tiene relación con la problemática también encontrada en la presente investigación, que existe alto nivel de rotación en los niveles jerárquicos bajos.

Chacón (2016) realizó una investigación denominada Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral. La investigación, cuyo objetivo fue precisar la relación existente entre las variables: liderazgo transformacional y satisfacción laboral. La muestra que se consideró fueron trabajadores pertenecientes a una empresa del sector privado del rubro de Courier y logística. Para cumplir con el propósito de la presente investigación, la muestra fue de 65 trabajadores dependientes entre 19 a 58 años, quienes ocupaban diferentes posiciones dentro de la organización. Se utilizó la escala de liderazgo transformacional desarrollada por los autores Bass y Avolio (2000) y adaptada en el contexto chileno por Vega y Zavala (2004) y la escala de satisfacción laboral de Yamamoto (2012). Los resultados muestran una correlación significativa y positiva entre las dimensiones de la



variable liderazgo transformacional y la de satisfacción laboral. Al elevarse la percepción de liderazgo transformacional en sus líderes inmediatos, la satisfacción laboral será más elevada.

La presente investigación brinda aporte significativo, ya que afirma que existe una relación entre el liderazgo y la satisfacción organizacional; esto tiene semejanza con lo que se da a conocer en el presente estudio, el estilo de dirección es una dimensión de la satisfacción laboral, lo que reafirma que al existir un liderazgo óptimo favorece los niveles de satisfacción laboral.

Faya, Venturo, Herrera y Hernández (2018) realizaron una investigación que lleva por título Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana en Lima – Perú, su objetivo fue determinar la relación que existe entre la autonomía del trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de una universidad peruana. Se empleó el método hipotético deductivo, basado en un enfoque cuantitativo de diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo constituida por 179 trabajadores administrativos que laboran en una universidad privada peruana. Para la evaluación se elaboró un Cuestionario, que integran una escala tipo Likert de 1 al 5, donde 1 es totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo. Se aplicó un cuestionario a una muestra de 122 trabajadores. Los resultados permitieron determinar la correlación directa, moderada y significativa, con un coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0.651$  y  $0.626$  y una significancia (Bilateral) =  $0.000$  ( $p < .05$ ). Conclusiones: Cuando la autonomía del trabajo es real, el nivel de satisfacción laboral es alto, en los trabajadores de ambos sexos.

La investigación brinda aportes significativos, pues concluye que los niveles de satisfacción en los colaboradores incrementan cuando tienen autonomía, este hallazgo es de vital importancia pues podría ser utilizado como una estrategia para incrementar los niveles de satisfacción en el personal del área comercial. De la misma manera, se hallaron

semejanzas con el presente estudio, ya que se una de las variables de la motivación: Autonomía para la realización de la tarea, tiene relación con la satisfacción laboral, y es la conclusión que se halla en la investigación líneas arriba también.

Vásquez (2017) realizó una investigación titulada Motivación y satisfacción laboral en el personal médico del Policlínico Chincha-RAR-EsSaludLima-2016, en Chincha, Ica – Perú. El objetivo planteado fue analizar la motivación y la satisfacción laborales del personal médico del Policlínico Chincha, con la finalidad de conocer los niveles de dichas variables y su correlación. La población fue de 48 profesionales médicos de diferentes especialidades, que laboran en el Servicio Médico-quirúrgico del Policlínico Chincha; se tomó como muestra a toda la población a la que se realizó un censo poblacional. La investigación fue de tipo básico, cuantitativo, transversal, de diseño no experimental, descriptivo y correlacional. Se utilizó dos cuestionarios, uno para conocer el nivel de motivación laboral de los profesionales de medicina y otro para conocer su nivel de satisfacción laboral, ambos utilizaron escalas de respuesta tipo Escala de Likert. Mediante el índice de correlación Rho de Spearman se investigó la presencia de correlación entre ambas variables y entre la motivación laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral. Se encontró una correlación positiva regular ( $\rho: 0.564$ ), significancia asintótica 0.04, tomando la decisión de aceptar la Hipótesis general de investigación (H1) a un nivel de confianza del 95%, y rechazar la Hipótesis nula (H0). Resultados: El 62.5% tienen un nivel de motivación medio y el 70.8% tienen un nivel de 130 satisfacción medio. Se concluye que se encontró una correlación directa significativa entre ambas variables, considerando que la motivación laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral guardan la misma correlación exceptuando la dimensión política administrativas. Estos resultados pueden para optimizar la gestión de los servicios de la salud y como guía para futuras investigaciones sobre el tema.

El trabajo de investigación brinda aportes significativos que demuestran la correlación que existe entre satisfacción laboral y la motivación, lo que conlleva a tomar en cuenta este factor para elaborar un plan de acción que permita a las empresas reducir la problemática.

Marín y Placencia (2017) realizaron una investigación que se titula Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado, en la ciudad de Lima – Perú, el objetivo del estudio fue establecer la relación entre la motivación y la satisfacción laborales del personal de Socios en Salud Sucursal Perú; y determinar el nivel de motivación laboral del personal según la Teoría Bifactorial de Frederick Herzberg. El estudio fue descriptivo, observacional, transversal de tipo relacional. La muestra fue de 136 trabajadores quienes realizaron una encuesta auto aplicada entre los meses de febrero y junio del 2016. Los resultados que se obtuvieron a nivel de motivación laboral fueron "medianamente motivado" (49.3%). Respecto a los factores higiénicos, los trabajadores resultaron medianamente motivados (46.3%), y los factores con mayores promedios globales fueron: "Relaciones con el jefe" y "Relaciones con los compañeros de trabajo", mientras que los de menor promedio fueron: "Prestigio o estatus" y "Políticas y directrices de la organización". Respecto a los factores motivacionales, los trabajadores resultaron medianamente motivados (57.4%), y los factores con mayores promedios fueron: "El Trabajo en sí mismo como estímulo positivo" y "Responsabilidad", mientras que el de menor promedio fue: "Desarrollo profesional". El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho" (56.6%), y el componente con mayor promedio global fue "Relación personal", mientras que los componentes con menores promedios globales fueron "Presión en el trabajo", "Variedad de la tarea" y "Distensión en el trabajo". El coeficiente de Spearman fue de 0.336. Se aceptó que "a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú". Conclusiones: La

relación entre motivación y satisfacción laboral es de una baja correlación positiva. El nivel de la motivación laboral fue "medianamente motivado". El nivel de la satisfacción laboral fue "medianamente satisfecho".

La investigación demuestra que existen factores determinantes para la motivación de los empleados, la información es valiosa, porque permite identificar cuáles son esos factores motivacionales, y mostrará un panorama más claro de qué estrategias implementar para favorecer los niveles de satisfacción de estos.

León y Calderón (2017) realizaron una investigación que lleva por título Motivación laboral y su relación con la retención del talento humano en la empresa aseguradora Pacífico Vida de la ciudad de Trujillo - Perú, su principal objetivo fue establecer la relación entre motivación laboral y la retención del talento humano. La población fue de 98 empleados provenientes de diferentes áreas. Se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta, que permitió obtener información de primera mano sobre las necesidades y expectativas de los colaboradores de la Empresa Pacífico Seguro durante el período de estudio y como instrumento se consideró un cuestionario para evaluar la motivación laboral y otro sobre retención del talento humano. El procedimiento utilizado fue de diseño correlacional, porque busca establecer la relación de variables medidas en una muestra, en un único momento del tiempo. Se busca identificar la relación entre las dos variables, y descubrir si la motivación laboral influye en la retención del talento humano. Los resultados muestran que, al relacionar el nivel de selección de motivación laboral con la retención del talento humano, se reporta en el grupo con motivación laboral alto, un alto nivel de retención del talento humano en el 78.57% en los trabajadores de la Empresa Pacífico Seguro Vida, por otro lado, cuando se presenta un nivel de motivación laboral bajo, el 80% de trabajadores calificó en la retención del talento humano como bajo. Es así, que al aplicar la prueba Chi cuadrado ( $\chi^2=20.98$ ) se encontró relación significativa entre ambas variables ( $p < 0.001$ ).

La investigación realizada, resulta significativa y provechosa, ya que los resultados confirman que cuando los colaboradores de una organización no se sienten motivados, esto acarrea una serie de complicaciones, entre ellas baja productividad, falta de compromiso e involucramiento, y todo ello conlleva a la baja retención del talento humano. La semejanza encontrada con la investigación que se está realizando es que en ambas se utiliza la misma técnica e instrumento, así mismo los resultados obtenidos afirman que la satisfacción laboral tiene una fuerte influencia sobre diferentes factores, entre ellos, los niveles de retención de los empleados, lo que garantiza que un clima laboral saludable y trabajadores satisfechos y motivados.

### **Marco teórico**

En la actualidad las organizaciones se preocupan por la satisfacción del cliente interno, por ello buscar fidelizar a sus colaboradores, porque de esta forma se garantiza la productividad de estos, un clima laboral adecuado, y se reduce la rotación de personal, que además se ha convertido en una preocupación para muchas empresas, y es una problemática que desean controlar.

#### **Variable es satisfacción laboral.**

Definición conceptual:

En la búsqueda de la definición exacta de Satisfacción laboral, 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.

Definición conceptual:

Cabe mencionar que, 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).

Ambos conceptos están alineados, queda comprobado entonces que satisfacción laboral es un estado psicológico positivo, producido por la conformidad del área en donde se trabaja, lo que provoca determinadas actitudes favorables en el desempeño dentro de la organización.

Dimensiones de la variable satisfacción laboral.

Se consideran cinco variables correspondientes a diferentes aspectos de la satisfacción laboral. Hay que señalar que no existe un alto grado de consistencia entre los diferentes instrumentos que miden la satisfacción laboral, y que dependerá de cómo se entienda ésta (Rodríguez, 1988). Sin embargo, cabe resaltar que si existe acuerdo entre las dimensiones básicas que componen la satisfacción laboral.

Entre ellas, se mencionan:

- D1:** Trabajo en sí mismo

**D2:** Estilo de dirección

**D3:** Posibilidades de ascenso

**D4:** Relación con los colaboradores

**D5:** Remuneraciones.

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.

Definición conceptual:

En diferentes investigaciones se encuentran definiciones referentes a satisfacción laboral con enfoques distintos, 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 la cita, 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. Los factores de la satisfacción son intrínsecos. En síntesis, la teoría de los dos factores afirma que la satisfacción en el puesto de trabajo está en función del contenido o de las actividades desafiantes y estimulantes de este. Los factores motivadores son el logro, el reconocimiento,

trabajo en sí mismo, responsabilidad, desarrollo y posibilidad de crecimiento. La insatisfacción en el puesto de trabajo depende del tipo de supervisión, interacción condiciones físicas. Los trabajadores que pertenece a estos grupos posiblemente mostraran menores tasas de tensión, absentismo, y rotación

### **Variable motivación.**

Definición conceptual:

Lazzati (como se citó en Valencia, 2008) 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. A esta definición le agrega dos condiciones desde el punto de vista de la organización:

- A. Que la persona tenga cierto grado de satisfacción general con la organización, sin perjuicio de la necesidad puntual insatisfecha inherente a motivación específica.
- B. Que el objetivo de la persona se atañe a la motivación de que se trate sea convergente con los objetivos de la organización.

Tipos de Motivación.

#### ❖ Motivación extrínseca: El dinero.

El dinero puede ser un poderoso reforzador de la conducta si se lo emplea adecuadamente. La administración debe responder al esfuerzo aplicado por las personas o a los resultados conseguidos por éstas. Para lograr esta conexión se ha establecido una serie de sistemas de incentivos.

- Sistema de incentivo a nivel individual
- Sistema de incentivo a nivel grupal



❖ Motivación intrínseca: Enriquecimiento del puesto.

Estos programas de enriquecimiento del puesto apuntan a satisfacer la necesidad de que el propio trabajo provea oportunidad de logro, reconocimiento, responsabilidad, progreso y crecimiento. Tal y como lo planteo Herzberg, en oposición a la administración científica del trabajo propugnada por Taylor.

Definición conceptual:

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.

En concordancia con el autor 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.

Dimensiones de la variable 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.

Chóliz (como se citó en Navea, 2015), sostiene que en función a estas dos dimensiones se clasifican las variables implicadas en el proceso motivacional, como variables energéticas (impulso o activación), variables direccionales (expectativa o

valores) y variables vectoriales (necesidad o refuerzo); cada una de las teorías de la motivación que se han ido sucediendo han construido sus modelos en base a alguna de estas variables. También afirma que hay dos factores principales para tener en cuenta en el concepto de motivación, como son la necesidad o estado del organismo que incita a la acción y el incentivo como la meta u objetivo que el organismo intenta alcanzar.

Definición conceptual:

Steer, Porter y Bigley (2003) afirma que la motivación es “la fuerza que energiza, dirige y canaliza la conducta humana” (p. 48). La motivación laboral es el grado de disposición que tiene una persona para realizar un esfuerzo sostenido a fin de lograr las metas institucionales, considerando como motivación,

Dimensiones: Considera las siguientes dimensiones:

**D1:** Autonomía para la realización de la tarea.

**D2:** Identidad de la tarea.

**D3:** Importancia de la tarea.

**D4:** Variedad de la tarea.

**D5:** Retroalimentación.

Velasco, Bautista y Sánchez (2012) afirman que motivación es “la capacidad individual para alcanzar los objetivos y los valores sociales son diferentes, donde esos últimos varían con el tiempo, lo cual, provoca un proceso dinámico en el comportamiento de las personas que en esencia es semejante” (p.14).

Es así, la motivación en cada individuo es diferente, debido, a que las en cada persona son diferentes y producen distintos patrones de comportamiento. La motivación está

constituida por todos aquellos factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo.

En la búsqueda de definiciones, también se halló el aporte del siguiente autor que resalta las dimensiones de la motivación. Peiró y Prieto (2002) refiere que la motivación y la satisfacción laboral se encuentran sumergidas en dos tipos de motivadores: 1) los motivadores del contenido del trabajo, también denominada motivación intrínseca, y 2) los motivadores del entorno laboral, denominado motivación extrínseca. Cuando se menciona motivación intrínseca, se refiere a los aspectos del trabajo que se relacionan de forma directa con la actividad requerida para su desempeño y los relacionan con: a) características de las tareas, b) autonomía para la realización de tareas, c) oportunidades para utilizar conocimientos, habilidades y destrezas; y cuando se menciona motivación extrínseca, se refiere a factores externos que se asocian al entorno de la organización, tales como: a) estabilidad laboral, b) ambiente laboral, y c) sueldo.

En el entorno laboral, es importante la motivación porque actúa como facilitador del cambio organizacional, produciendo cambios positivos dentro de la misma, lo que favorece también la satisfacción laboral.

## **1.2 Formulación del problema**

¿Cuál es la relación entre la motivación y la satisfacción del cliente interno en una universidad privada, Cercado de Lima - 2020?

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción del cliente interno en una universidad privada, Cercado de Lima – 2020.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción del cliente interno en una universidad privada, Cercado de Lima –2020.

Determinar la relación entre la motivación extrínseca y la satisfacción del cliente interno en una universidad privada, Cercado de Lima –2020.

## **1.4 Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la motivación y la satisfacción del cliente interno en una universidad privada, Cercado de Lima - 2020.

### **1.4.2. Hipótesis específicas**

Existe relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción del cliente interno en una universidad privada, Cercado de Lima –2020.

Existe relación entre la motivación extrínseca y la satisfacción del cliente interno en una universidad privada, Cercado de Lima –2020.

## **CAPÍTULO II. METODOLOGÍA**

### **2.1 Tipo de investigación**

El tipo de investigación es básica. Vara-Horna (2012) afirma “En el estado actual del conocimiento, cualquier investigación es tanto básica como aplicada (...). Hoy las investigaciones tienen más valor si sus resultados aportan opciones para resolver problemas y si contribuyen aumentando las arcas del conocimiento científico.” (p. 202). De acuerdo con el autor, se puede definir que la investigación es básica porque busca generar conocimiento, a través de la investigación de las variables utilizadas, se llega a un diagnóstico de la realidad problemática, lo que enriquece y brinda nuevos aportes a la investigación científica.

#### **Nivel de investigación**

El presente trabajo de investigación es de nivel descriptivo-correlacional.

Vara-Horna (2012) afirma que el diseño descriptivo-correlacional “Evalúa la relación entre dos o más variables. Intenta explicar cómo se comporta una variable en función de otras. Existe bibliografía sobre el tema y estudios empíricos descriptivos.” (p. 203).

En conformidad con el autor, el trabajo de investigación busca identificar la relación entre la variable satisfacción laboral y motivación, y para ello usa instrumentos estandarizados. Cuando se asocian las variables, demarca pistas para determinar si existe influencia y relación causa-efecto.

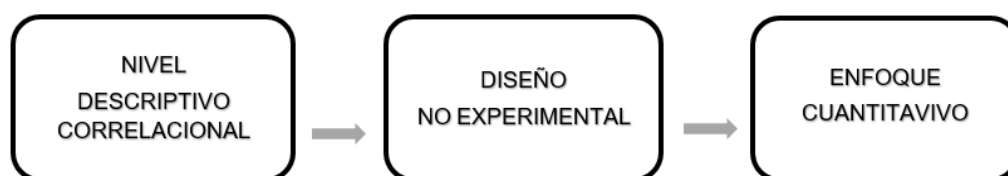
#### **Enfoque de la investigación**

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo porque se desarrollan datos numéricos que luego serán procesados, para la obtención de resultados.

El principal objetivo de este enfoque es medir y estimar valores, para ello se usa estadística elevada y aplicable. Los instrumentos típicos usados son cuestionarios, observación estructurada, reportes financieros, indicadores estadísticos. Se calcula el tamaño de la muestra mediante la aplicación de fórmulas, utilizando indicadores de nivel de confianza y error. El tipo de muestreo es probabilístico, y el análisis es numérico, estadístico, y financiera.

### **Diseño de la investigación**

El presente trabajo de investigación es de diseño no experimental, ya que la variable no se altera.



*Figura 1.* Diseño de Investigación

### **2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)**

Para llevar a cabo este trabajo de investigación, se debe tener claridad e identificar cual será la población, y cuál será la muestra que conllevará al procedimiento y futuros resultados. Rodríguez (2013) afirma que la población es “El grupo de todos los elementos que se proponen para obtener una medida característica.” (p. 08). De acuerdo con el autor, población es el universo de estudio de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados, constituido por características que le permiten distinguir los sujetos, unos de otros. También, es el número de individuos, objetos o circunstancias con características similares que se reúnen en un determinado momento y lugar. Siguiendo con lo mencionado sobre población, la presente investigación tendrá una población de 36 personas que laboran

en el área de Admisión de una prestigiosa universidad, ubicada en Lima Cercado. A

continuación, se detallan los rasgos de la población:

Tabla 1.

*Población. Colaboradores del área de Admisión de la Universidad Privada del Norte, sede Lima Cercado.*

Grado	Modalidad	Cantidad
Jefe de Admisión	Pregrado	1
Coordinadores	Pregrado, W. Adult y Tlmk	3
Consejeros	Pregrado	6
	Working Adult	4
Telemarketers	Pregrado	14
	Working Adult	4
Tele asesores	EPEC	2
	Reingresos	2
<b>Total</b>		<b>36</b>

*Fuente: Elaboración propia (2020)*

Rodríguez (2013) sostiene “Ante la imposibilidad de estudiar toda la población se selecciona un grupo de elementos representativos de la población que constituye lo que se denomina muestra.” (p. 08).

Para el presente estudio se considera una muestra no probabilística, por conveniencia, a 30 colaboradores con las mismas características que se indica en la población; considerando que al momento del estudio algunos se encontraban de licencia, permiso, vacaciones u otros similares, aquella situación que no ha permitido trabajar con toda la población.

Las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Johnson, 2014, Hernández-Sampieri et al., 2013 y Battaglia, 2008b).

El procedimiento que se utilizó en la presente investigación no es mecánico, no se basa fórmulas probabilísticas. Se basa en la necesidad y toma de decisiones del investigador, así mismo, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. Elegir entre una muestra probabilística o una no probabilística depende del planteamiento del estudio, del diseño de investigación y de la contribución que se piensa hacer con ella.

### **2.3 Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

Las técnicas de recolección de datos son los medios que usa el investigador para recoger o recolectar información requerida de una realidad en función a los objetivos planteados en el estudio.

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, para conocer las opiniones y puntos de vista de los colaboradores del área de Admisión de una prestigiosa Universidad ubicada en Cercado de Lima; a través de cuestionarios que fueron adaptados por el investigador, se evaluaron los niveles de satisfacción laboral y motivación de los empleados.

García (1993) sostiene que el cuestionario es un conjunto de preguntas referidos a hechos o aspectos que son la razón de ser de la investigación, y que deben ser contestados por los encuestados. Es un instrumento de vital importancia para la obtención de datos.

Para la recolección de datos, se creó un cuestionario que incluye 40 preguntas o enunciados, basados en las dimensiones de las variables utilizadas en la investigación. Al tratarse de una investigación descriptiva correlacional, esta encuesta se ingresó al Formato de validez basada en el contenido: Escala de Likert, para su revisión y aprobación por el docente experto, de esta forma se determinó la confiabilidad, validez y equidad de los



instrumentos. Inicialmente se aplicó la encuesta a la muestra piloto de 10 colaboradores, para luego aplicarse al total de la muestra de 30 colaboradores.

Con la aprobación de la encuesta, se utilizó la herramienta Formulario de Google, donde se ingresaron los datos y se creó la encuesta. Se arrojó un enlace, el mismo que fue enviado a la muestra seleccionada, de forma online. El proceso para la recolección de los resultados tuvo una duración de 02 días.

### **Análisis de datos**

El análisis de datos consiste en la realización de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio. El procedimiento que se usó es de carácter cuantitativo puesto que, los datos se presentan en forma numérica.

Pedraza, Zarco, Ramasco y Palmar (2014) afirma “la metodología cuantitativa necesita cuantificar (medir cantidades de) fenómenos, las características de los mismos, sus dimensiones (...). Es su condición sine qua non: una manera de investigar a través de la exploración de elementos mensurables, es decir, medibles, cuantificables” (p. 12).

Una vez obtenidos los datos de la encuesta, se creó una hoja de cálculo en Microsoft Excel® para ordenar dichos datos numéricos, de acuerdo con variables, dimensiones y resultados generales.

Para trabajar con bases de datos de otro software se debe importar de manera que se transformaran en datos comprensibles para SPSS, entonces posteriormente se importaron estos datos al programa computacional IBM SPSS Estatictis 22. Se utilizó esta herramienta que se encarga de realizar cálculos y análisis estadísticos, análisis descriptivos e inferenciales, correlaciones, análisis de datos para crear tablas y gráficas con data compleja. Esta herramienta posee la capacidad de gestionar grandes volúmenes de datos y es capaz de

llevar a cabo análisis de texto entre otros formatos más. Se analizaron los datos ingresados que dieron por resultado: Alfa de Cronbach: 0.962, es un resultado aceptable pues supera el mínimo aceptado que es 0.7. Los resultados que se obtuvieron fueron los siguientes:

Tabla 2.

*Escala de Fiabilidad*

<b>Resumen de procesamiento de datos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	29	96,7
	Excluido	1	3,3
	Total	30	100,0

*Fuente IBM SPSS Estatictis 22.*

Tabla 3.

*Análisis de fiabilidad del instrumento*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.962	40

*Fuente IBM SPSS Estatictis 22.*

Los resultados demuestran que existe un alto grado de fiabilidad del instrumento, con un Alfa de Cronbach de 0.962.

## **2.4 Procedimiento**

El procedimiento que se llevó a cabo antes de la recolección de datos, y al momento de determinar la muestra, fue la utilización de criterios de inclusión y exclusión que se detallan a continuación:

Criterios de inclusión:

- ❖ Se incluyeron a todos los colaboradores del área de Admisión, que cuenten con experiencia laboral mayor a 6 meses, ya que existen 03 colaboradores recientemente reclutados.
- ❖ Se incluyeron a todos los colaboradores del área que se encuentren activos y con todas las herramientas facilitadas por la organización.

**Criterios de exclusión:**

- ❖ Se excluyeron a los colaboradores del área que se encuentren gozando de vacaciones.
- ❖ Se excluyeron a los colaboradores del área que se encuentren con descanso médico y/o licencia.
- ❖ Se excluyeron a los colaboradores del área que se encuentren en período de capacitación o que hayan sido recientemente reclutados.

**Aspectos éticos**

De acuerdo con los principios establecidos en la Declaración de Helsinki; y debido a que esta investigación evaluó a personas, y en cumplimiento de los principios mencionados, este estudio se desarrolló conforme a los siguientes criterios:

- Se explicó brevemente los principios éticos que justificaron la investigación de acuerdo con la normatividad a nivel internacional y a nivel nacional.
- Se decidió realizar la investigación en personas, pues es el único medio idóneo de estudiar la manifestación de las variables de estudio, porque en otras especies no es posible realizarla.
- Se acordó que los participantes no serán expuestos a riesgos y se les brindarán todas las garantías de seguridad.
- Se guardó reserva absoluta de la información recopilada, y se indicó que dichos datos de la población estudiada serán anónimos.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

Para la prueba estadística y la interpretación de las tablas y gráficos del presente trabajo de investigación se realizaron por variables y dimensiones en base a los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a la muestra elegida.

Para el tratamiento de estos, se utilizó la estadística descriptiva correlacional y se empleó el programa Microsoft Excel para ordenar los datos recolectados a través de la encuesta realizada. Finalmente se importaron los datos IMB SPSS Estatistics 22 para el análisis de los datos numéricos lo que facilitó el tratamiento estadístico, así como el poder interpretar y analizar las tablas y gráficos.

#### Gráficos y tablas por variable.

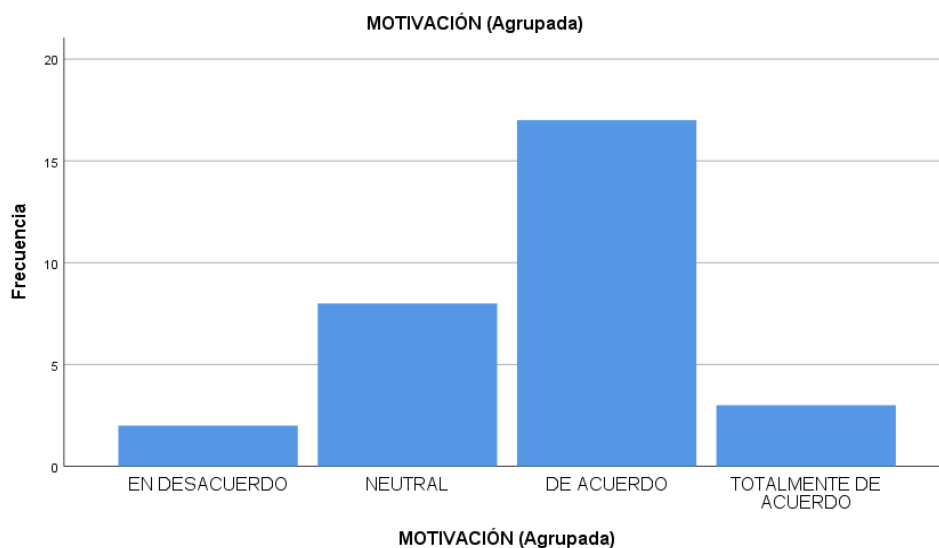
##### Variable Motivación:

Tabla 4.

*Variable Motivación según grados de conformidad en una universidad privada ubicada en Lima, 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	6,7	6,7	6,7
	NEUTRAL	8	26,7	26,7	33,3
	DE ACUERDO	17	56,7	56,7	90,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente. Elaboración propia*



*Figura 2.* Porcentajes de la variable motivación según grados de conformidad en una universidad privada ubicada en Lima, 2020.

### Interpretación:

En la tabla 04, se observa que 04 colaboradores de la prestigiosa universidad ubicada en Cercado de Lima presentan la escala “Totalmente de acuerdo” de motivación representado por un 10%, 17 colaboradores presentan la escala “De acuerdo” representados por el 56.7%, 08 colaboradores presentan la escala “Neutral” representados por el 26.7%, y finalmente 02 colaborador representado por el 6.7% presentan la escala “En desacuerdo” de la muestra obtenida.

**Variable Satisfacción laboral:**

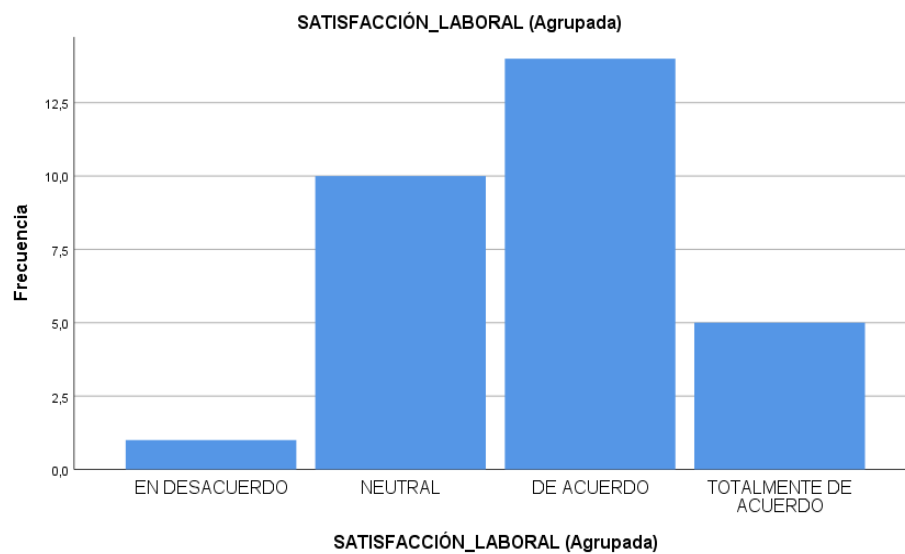
Tabla 5.

*Variable Satisfacción laboral según grados de conformidad en una universidad privada ubicada en Lima, 2020.*

**SATISFACCIÓN\_LABORAL (Agrupada)**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	NEUTRAL	10	33,3	33,3	36,7
	DE ACUERDO	14	46,7	46,7	83,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente. Elaboración propia*



*Figura 3.* Porcentajes de la variable satisfacción laboral según grados de conformidad en una universidad privada ubicada en Lima, 2020

### Interpretación:

En la tabla 05 se puede observar que, 05 colaboradores de la prestigiosa universidad ubicada en Cercado de Lima presentan la escala “Totalmente de acuerdo” de satisfacción laboral representado por un 16.7%, 14 colaboradores presentan la escala “De acuerdo” representados por el 46.7%, 10 colaboradores presentan la escala “Neutral” representados por el 33.3%, y finalmente 01 colaborador representado por el 3.3% presentan la escala “En desacuerdo” de la muestra obtenida.

### Gráficos y tablas por dimensiones.

#### Dimensión Motivación intrínseca

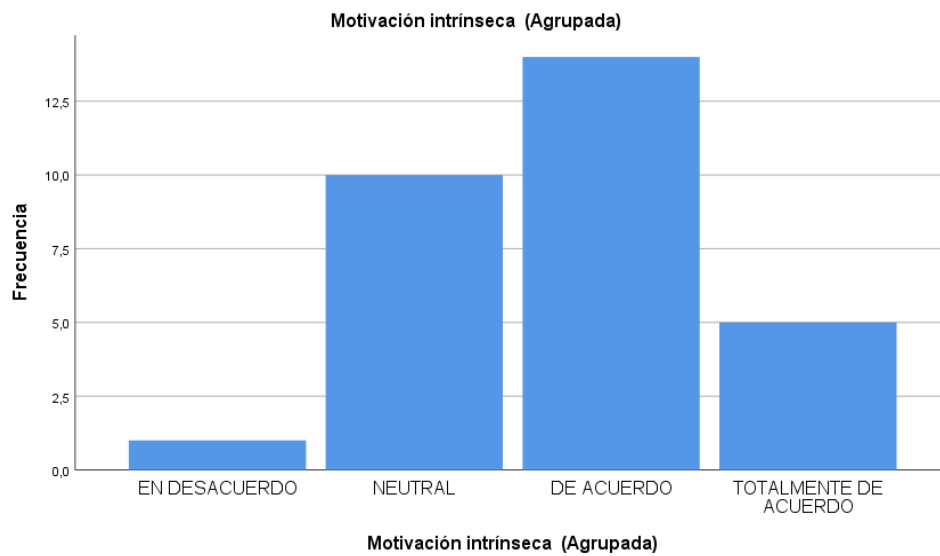
Tabla 6.

*Dimensión motivación intrínseca según los grados de conformidad en una universidad privada ubicada en Lima, 2020.*

#### Motivación intrínseca (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	NEUTRAL	10	33,3	33,3	36,7
	DE ACUERDO	14	46,7	46,7	83,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente. Elaboración propia*



*Figura 4.* Porcentajes de la variable satisfacción laboral según grados de conformidad en una universidad privada ubicada en Lima, 2020

#### **Interpretación:**

En la tabla 06 se puede observar que, 05 colaboradores de la prestigiosa universidad ubicada en Cercado de Lima presentan la escala “Totalmente de acuerdo” representados por el 16.7%, 14 colaboradores presentan la escala “De acuerdo” representando el 46.7%, 10 colaboradores presentan la escala “Neutral” representados por el 33.3, y finalmente 01 colaborador representado por el 3.3% presentan la escala “En desacuerdo” de la muestra obtenida.



## Motivación extrínseca

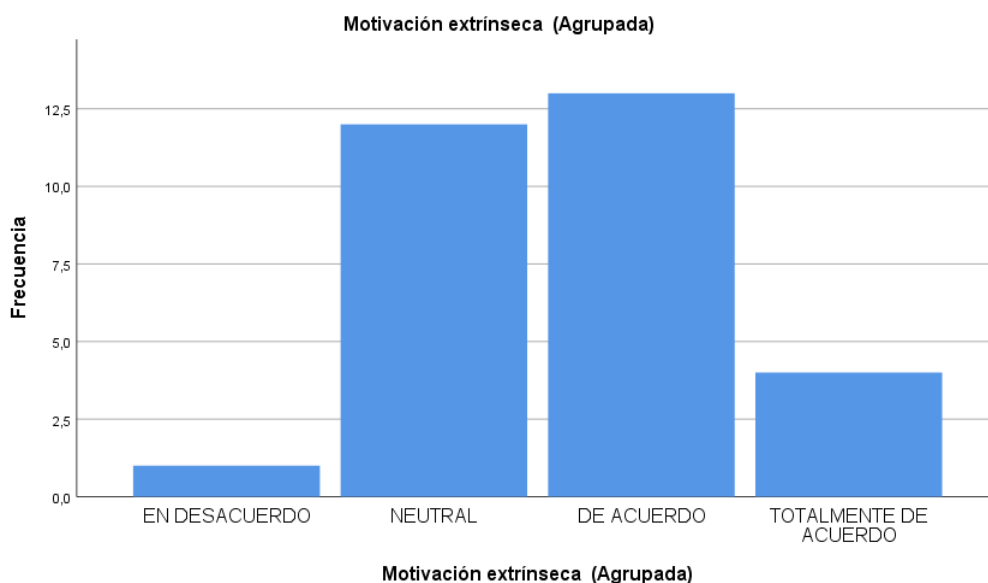
Tabla 7.

*Dimensión motivación extrínseca según los grados de conformidad en una universidad privada ubicada en Lima, 2020.*

### Motivación extrínseca (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	NEUTRAL	12	40,0	40,0	43,3
	DE ACUERDO	13	43,3	43,3	86,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente. Elaboración propia*



*Figura 5.* Porcentajes de la dimensión motivación extrínseca según grados de conformidad en una universidad privada ubicada en Lima, 2020.

### Interpretación:

En la tabla 07 se puede observar que, 04 colaboradores de la prestigiosa universidad ubicada en Lima presentan la escala “Totalmente de acuerdo” representados por el 13.3%, 13 colaboradores de la prestigiosa universidad ubicada en Cercado de Lima presentan la escala “De acuerdo” representados por el 43.3%, 12 colaboradores presentan la escala “Neutral” representados por el 40%, 01 colaborador presentan la escala “En desacuerdo” representado por el 3.3% de la muestra obtenida.

### Dimensión Trabajo en sí mismo

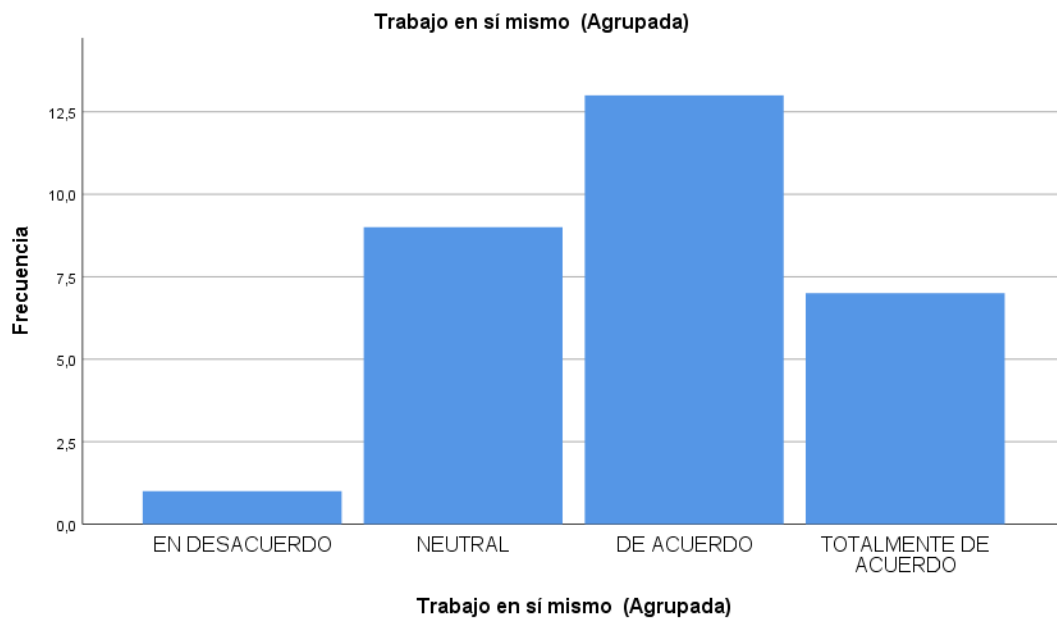
Tabla 8.

*Dimensión trabajo en sí mismo según los grados de conformidad en una universidad privada ubicada en Lima, 2020.*

#### Trabajo en sí mismo (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	NEUTRAL	9	30,0	30,0	33,3
	DE ACUERDO	13	43,3	43,3	76,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente. Elaboración propia*



*Figura 6.* Porcentajes de la dimensión trabajo en sí mismo según grados de conformidad en una universidad privada ubicada en Lima, 2020.

#### **Interpretación:**

En la tabla 08 se puede observar que, 07 colaboradores de la prestigiosa universidad ubicada en Lima presentan la escala “Totalmente de acuerdo” representados por el 23,3%, 13 colaboradores de la prestigiosa universidad ubicada en Lima presentan la escala “De acuerdo” representados por el 43,3%, 09 colaboradores presentan la escala “Neutral” representados por el 30%, 01 colaborador presenta la escala “En desacuerdo” representados por el 3,3% de la muestra obtenida.

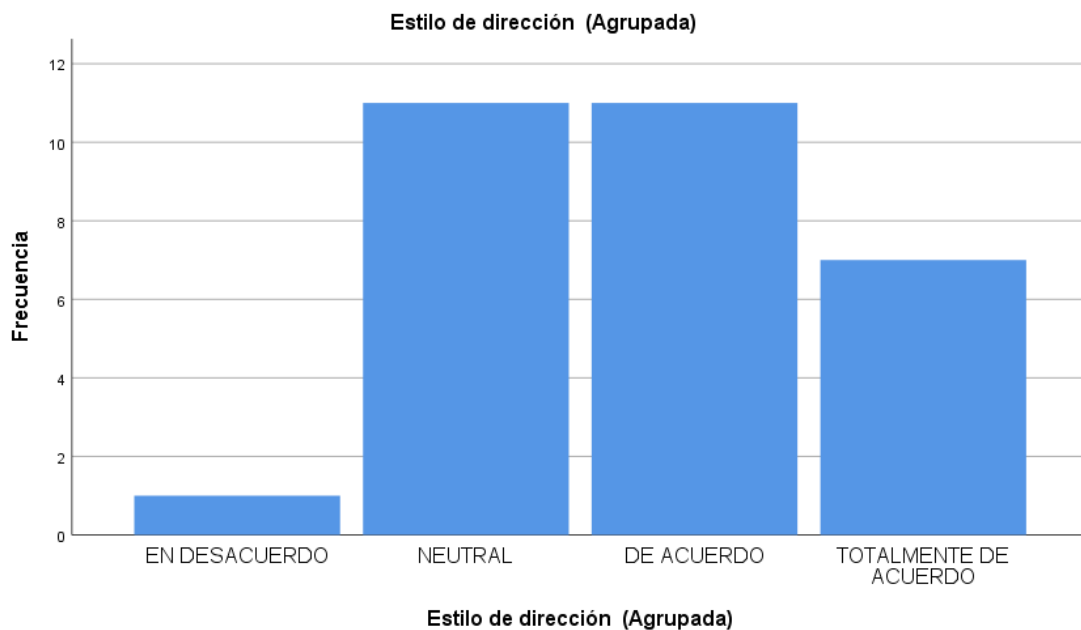
**Dimensión Estilo de dirección (Agrupada)**

Tabla 9.

*Dimensión estilo de dirección según los grados de conformidad en una universidad privada ubicada en Lima, 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	NEUTRAL	11	36,7	36,7	40,0
	DE ACUERDO	11	36,7	36,7	76,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente. Elaboración propia*



*Figura 7.* Porcentajes de estilo de dirección según grados de conformidad en una universidad privada ubicada en Lima, 2020.

### Interpretación:

En la tabla 09 se puede observar que, 07 colaboradores de la prestigiosa universidad ubicada en Cercado de Lima, presentan la escala “Totalmente de acuerdo” representados por el 23.3%, 11 colaboradores presentan la escala “De acuerdo” representados por el 36.7%, 11 colaboradores presentan la escala “Neutral” representados por el 36.7%, y finalmente 01 colaborador representado por el 3,33% presentan la escala “En desacuerdo” de la muestra obtenida.

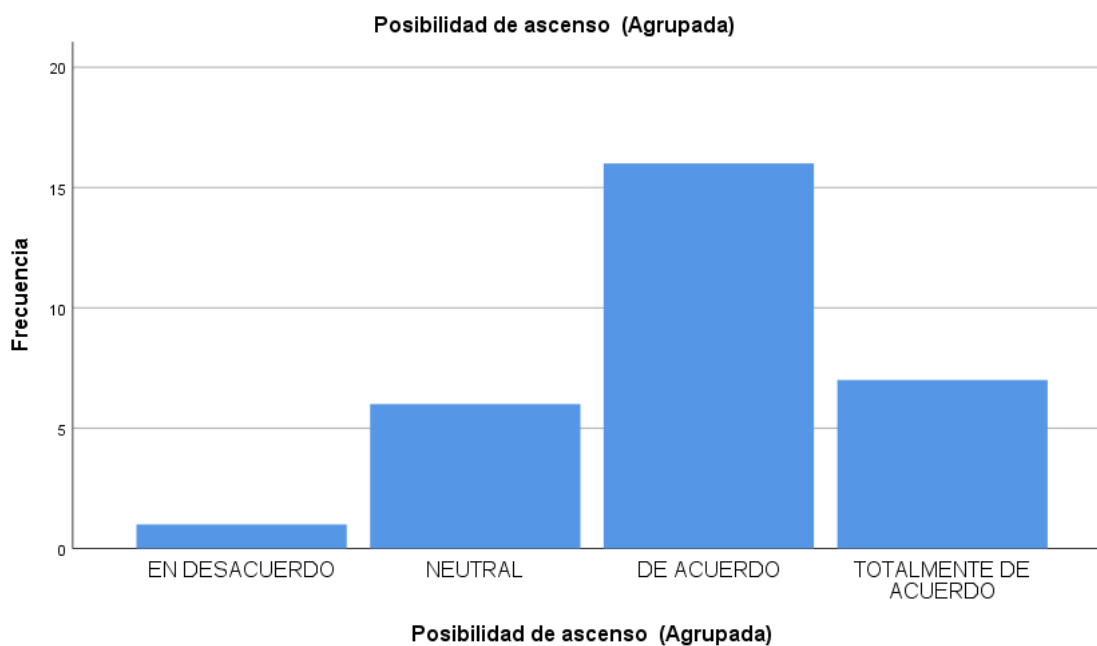
### Dimensión Posibilidad de ascenso

Tabla 10.

*Dimensión posibilidad de ascenso según los grados de conformidad en una universidad privada ubicada en Lima, 2020.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	NEUTRAL	6	20,0	20,0	23,3
	DE ACUERDO	16	53,3	53,3	76,7
	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente. Elaboración propia*



*Figura 8.* Porcentajes de la dimensión posibilidad de ascenso según grados de conformidad en una universidad privada ubicada en Lima, 2020.

### **Interpretación:**

En la tabla 10, observamos que 07 colaboradores de la prestigiosa universidad ubicada en Cercado de Lima presentan la escala “Totalmente de acuerdo” representados por el 23.3%, 16 presentan la escala “De acuerdo” representados por el 53.3%, 06 colaboradores presentan la escala “Neutral” representados por el 20.0%, y finalmente 01 colaborador representado por el 3.3% presentan la escala “En desacuerdo” de la muestra obtenida.

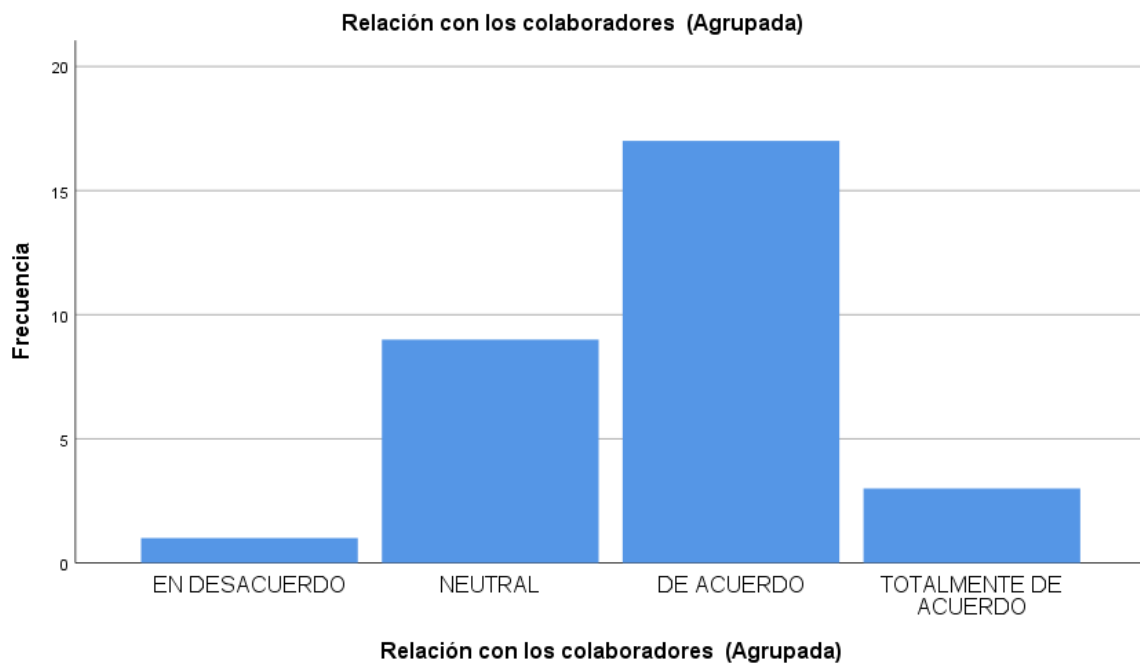
### Dimensión Relación con los colaboradores

Tabla 11.

*Dimensión Relación con los colaboradores según los grados de conformidad en una universidad privada ubicada en Lima, 2020*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	1	3,3	3,3	3,3
	NEUTRAL	9	30,0	30,0	33,3
	DE ACUERDO	17	56,7	56,7	90,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente. Elaboración propia*



*Figura 9.* Porcentajes de Relación con los colaboradores según grados de conformidad en una universidad privada ubicada en Lima, 2020.

### Interpretación:

En la tabla 11 se puede observar que, 03 colaboradores de la prestigiosa universidad ubicada en Cercado de Lima, la escala “Totalmente de acuerdo” representados por el 10.0%, 17 colaboradores presentan la escala “De acuerdo” representados por el 56.7%, 09 colaboradores presentan la escala “Neutral” representados por el 30.0%, y finalmente 01 colaborador representado por el 3.3% presentan la escala “En desacuerdo” de la muestra obtenida.

### Dimensión Remuneraciones

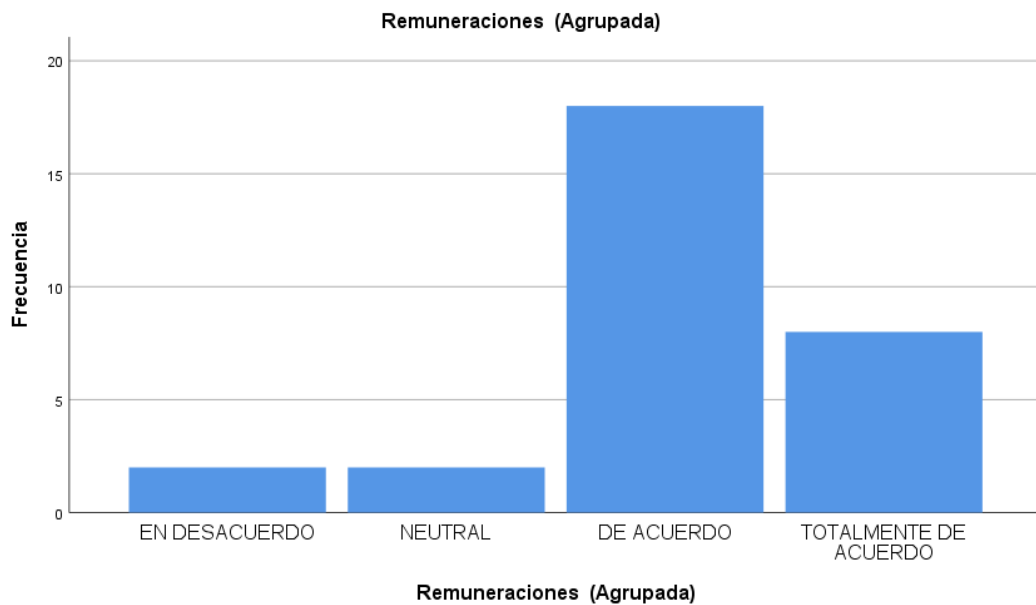
Tabla 12.

*Dimensión remuneraciones según los grados de conformidad en una universidad privada ubicada en Lima, 2020*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	2	6,7	6,7	6,7
	NEUTRAL	2	6,7	6,7	13,3
	DE ACUERDO	18	60,0	60,0	73,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

*Fuente. Elaboración propia*





*Figura 10.* Porcentajes de Remuneraciones según grados de conformidad en una universidad privada ubicada en Lima, 2020.

### **Interpretación:**

En la tabla 12 se puede observar que, observamos que, 08 presentan una escala de totalmente de acuerdo, representando el 26.7%, 18 colaboradores de la prestigiosa universidad ubicada en Lima, presentan la escala “De acuerdo” representados por el 60%, 18 colaboradores presentan la escala “Neutral” representados por el 60,0%, 02 colaboradores presentan la escala “En desacuerdo” representados por el 6.7% y finalmente 02 colaborador representado por el 6.7% presentan la escala “En desacuerdo” de la muestra obtenida.

### **Contrastación de hipótesis.**

### **Contrastación de hipótesis general:**

Correlación entre la variable Motivación y la variable Satisfacción Laboral en una prestigiosa Universidad privada ubicada en Lima.

Tabla 13.

*Correlación entre la variable Motivación y la variable Satisfacción Laboral en una prestigiosa Universidad privada ubicada en Lima.*

			SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	,747"
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

*Fuente. Elaboración propia*

**Interpretación:** El nivel de correlación entre la variable Satisfacción del cliente interno y la variable Motivación es ( $r = ,747$ ); lo que significa que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio. Dado que el valor de  $p = ,000$  se encuentra por debajo del nivel de significación del error máximo permitido ( $,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo, que existe correlación alta entre ambas variables.

**Conclusión Estadística:** Se concluye, queda evidencia estadística que hay una relación alta entre la variable Motivación y la variable Satisfacción del cliente interno en una prestigiosa Universidad privada ubicada en Cercado de Lima. ( $0.000 \leq 0.05$ ).

## Contrastación de hipótesis específicas

### Hipótesis específica 1

Determinar la relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral del cliente interno en una universidad privada, Lima – 2020.

Tabla 14.

*Correlación entre la dimensión motivación intrínseca y la variable satisfacción laboral en una prestigiosa universidad privada ubicada en Lima- 2020.*

		SATISFACCION LABORAL	
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN INTRINSECA	Coefficiente de correlación	,671"
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

*Fuente. Elaboración propia*

**Interpretación:** El nivel de correlación entre la variable Satisfacción del cliente interno y la dimensión Motivación intrínseca es ( $r = ,671$ ); lo que significa que existe una correlación positiva moderada entre la variable y la dimensión de estudio. Dado que el valor de  $p = ,000$  se encuentra por debajo del nivel de significación del error máximo permitido ( $,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo, que existe correlación alta entre la variable y la dimensión.

**Conclusión Estadística:** Se concluye, queda evidencia estadística que hay una relación positiva moderada entre la variable Satisfacción del cliente interno y la dimensión Motivación intrínseca en una prestigiosa Universidad privada ubicada en Cercado de Lima. ( $0.000 \leq 0.05$ ).

### Hipótesis específica 2

Determinar la relación entre la motivación extrínseca y la satisfacción laboral del cliente interno en una universidad privada, Lima – 2020.

Tabla 15.

*Correlación entre la dimensión motivación extrínseca y la variable satisfacción laboral en una prestigiosa universidad privada ubicada en Lima - 2020.*

		SATISFACCION LABORAL	
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN EXTRINSECA	Coefficiente de correlación	,751"
		Sig. (bilateral)	,000
		N	30

*Fuente. Elaboración propia*

**Interpretación:** El nivel de correlación entre la variable Satisfacción del cliente interno y la dimensión Motivación extrínseca es ( $r = ,751$ ); lo que significa que existe una correlación positiva alta entre la variable y la dimensión de estudio. Dado que el valor de  $p = ,000$  se encuentra por debajo del nivel de significación del error máximo permitido ( $,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo, que existe correlación alta entre la variable y la dimensión.

**Conclusión Estadística:** Se concluye, queda evidencia estadística que hay una relación positiva alta entre la variable Satisfacción del cliente interno y la dimensión Motivación extrínseca en una prestigiosa Universidad privada ubicada en Cercado de Lima. ( $0.000 \leq 0.05$ ).

## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1 Discusión

Se puede afirmar que existe relación con la investigación realizada por Vásquez (2017), que obtuvo un estadístico de Rho de Spearman de ,564; lo que significa que existe una correlación media entre las dimensiones de estudio y un p valor de ,004; que se encuentra por debajo del valor permitido 0,05. Se encontró una correlación directa significativa entre ambas variables, considerando que la motivación laboral y las dimensiones de la satisfacción laboral guardan la misma correlación. Dicho trabajo de investigación brinda aportes significativos que demuestran la correlación que existe entre satisfacción laboral y la motivación, lo que conlleva a reafirmar que diversos factores, tales como, el sueldo, el clima organizacional, la estabilidad laboral, las características de las tareas y la autonomía para la realización de estas, influyen poderosamente en la satisfacción del colaborador. Es, así que, teniendo conocimiento de ello, se puede elaborar un plan de acción que permita a las empresas reducir la problemática.

Considerando la investigación realizada por Marín y Plascencia (2017), que arrojó como resultado el coeficiente de Spearman de 0.336, lo que indica una correlación media-baja entre las variables. Esta investigación concluye que, a mayor grado de motivación laboral, mayor grado de satisfacción laboral del personal de Socios en Salud Sucursal Perú. 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). 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. Partiendo de esta cita, se afirma que un trabajador

que se siente motivado por la organización que representa, demuestra mayor impulso para el logro de objetivos individuales y de empresariales, lo que se refleja en los resultados y los niveles de productividad.

Faya et al (2018) evidencia en su investigación que lleva por título Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana, que existe correlación directa, moderada y significativa entre las variables, los resultados brindan coeficiente de correlación de Spearman  $Rho = 0.651$  y  $0.626$  y una significancia (Bilateral)  $= 0.000$  ( $p < .05$ ). En esta investigación, los autores reafirman la relación existente entre la autonomía para la realización de la tarea, que es una de las dimensiones de la motivación intrínseca, con la variable satisfacción laboral; de esta forma, se responde a la hipótesis específica 1, con un coeficiente de correlación ,671”. Se puede concluir que cuando la organización o el líder brinda autonomía al colaborador para la realización de sus funciones, esto se refleja en los niveles de satisfacción del trabajador.

En congruencia con el autor mencionado líneas arriba, se encontró que Castillo (2012) en su investigación denominada Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos, que tiene por objetivo precisar la relación entre tres variables psicológicas: clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral evidencia la correlación existente entre las variables. Se reafirmar que existe relación entre las características de la tarea, la autonomía para realizar las funciones, y las oportunidades para aplicar conocimientos, todas ellas dimensiones de la motivación intrínseca y la variable satisfacción laboral.

Asimismo, Ortiz y Cruz (2008), en su investigación, la que tiene por objeto determinar la relación entre clima y satisfacción laboral, arrojó un nivel de significancia  $Sig=.205$ , lo que demostró que efectivamente existe correlación entre las variables, al igual que en la presente investigación, se demuestra la correlación entre clima laboral, que

representa una dimensión de la motivación extrínseca, y la variable satisfacción laboral. Es así como, se responde a la hipótesis específica 2, con un coeficiente de correlación ,751” en la presente. Entonces, se puede afirmar que un trabajador que se encuentra dentro de un ambiente laboral saludable, y que tiene relación positiva con jefes y demás colaboradores, se sentirá satisfecho dentro de la organización. Esto se reflejará en los niveles de proactividad y por ende se reducirá la tasa de deserción.

La motivación, según Velasco, Bautista y Sánchez (2012) afirman que motivación es “la capacidad individual para alcanzar los objetivos y los valores sociales son diferentes, donde esos últimos varían con el tiempo, lo cual, provoca un proceso dinámico en el comportamiento de las personas que en esencia es semejante” (p.14). Por esta razón se podría decir que se cumple con la hipótesis general, ya que Pedraza afirma que la satisfacción laboral impulsa al individuo a actuar, por ende, los motiva a alcanzar sus objetivos o metas, lo que se complementa directamente con el concepto de Pintrich y Schunk. Se reafirma que, si existe relación entre ambas variables, ya que un sujeto satisfecho laboralmente, es quien recibe un impulso que impacta positivamente en el desempeño laboral del mismo, lo que dirige al individuo hacia el logro de sus objetivos.

“Trabajo en sí mismo”, según Aguilar, Magaña y Guzmán (2015) brindan la siguiente definición “cualquier característica del mismo que puede tener influencia significativa en la generación de riesgos, para la seguridad y salud del trabajador” (p.17). Por lo que se puede decir que, se cumple con la hipótesis específica 1, ya que existe una relación alta entre ambas variables, se puede afirmar que el colaborador conoce sus funciones a cabalidad y las cumple, es un colaborador motivado con el cumplimiento de sus objetivos y metas.

“Posibilidades de ascenso”, según Aguilar, Magaña y Guzmán (2015) brindan la siguiente definición “promoción implica el ascenso a un puesto superior, con un salario y responsabilidad mayor” (p.17). Por lo que se puede decir que se cumple con la hipótesis

especifica 3, ya que existe una relación alta entre ambas variables, se puede afirmar que el colaborador que se siente motivado es aquel que posee la capacidad para alcanzar sus objetivos, teniendo en cuenta que los colaboradores que trabajan en una organización valoran la línea de carrera que se pueda realizar en ella.

“Estilo de dirección”, es definido por Aguilar, Magaña y Guzmán (2015) como “la gestión ejercida por los jefes de cada área” (p.17). Por lo que se puede decir que se cumple con la hipótesis específica 2, ya que existe una relación alta entre ambas variables, se puede afirmar que la gestión que ejerce cada jefe de área influye directamente en el desempeño de los colaboradores, es así como, un líder puede ser un sujeto que ejerce motivación a otros.

“Relación con los colaboradores”, según Aguilar, Magaña y Guzmán (2015), la definen como “las relaciones interpersonales que se dan dentro del área de trabajo, lo que determina el clima laboral” (p.17).

“Remuneraciones”, según Aguilar, Magaña y Guzmán (2015), la definen como “el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza” (p.17). Por lo que se puede decir que se cumple con la hipótesis específica 2, ya que existe una relación alta entre la motivación extrínseca y la variable satisfacción laboral. Cabe resaltar que la motivación extrínseca tiene tres indicadores, dentro de ellos está el ambiente social, que se asocia al clima laboral y la relación con los colaboradores, es por eso que se puede afirmar que el colaborador que se desempeña en un clima laboral positivo favorece su rendimiento, es importante que las organizaciones realicen esfuerzos conjuntos en sus áreas con el fin de favorecer las relaciones interpersonales entre los colaboradores que favorezcan el clima laboral. También está el indicador sueldo, que se asocia con la variable, pues si el sueldo es mayor, también le grado de complacencia será mayor en los colaboradores.



## **Limitaciones**

Las limitaciones que se encontraron en el presente trabajo de investigación están relacionadas con el tema coyuntural que se viene atravesando a nivel mundial COVID 19, principalmente porque todo el proceso fue a través de los canales online, hubo demora para la realización de la encuesta y obtención de los resultados, ya que no fue presencial sino virtual, la muestra elegida tardó más de lo estimado para enviar los resultados.

Se presentó dificultad en el tema laboral, debido a la coyuntura como se menciona líneas arriba, actualmente en muchas organizaciones se sigue laborando desde casa, lo que alarga la jornada laboral, y resulta complejo dedicar el tiempo que se requiere para el presente trabajo de investigación.

El desconocimiento de programa IBM SPSS Statistics resultó un reto ya que, representa algo nuevo para nosotros y es de vital importancia para la realización de este trabajo. Resultó complejo encontrar antecedentes internacionales, ya que la mayoría se centran en satisfacción laboral u otras variables.

## **Implicancias**

Se ha demostrado que la motivación y la satisfacción laboral tienen un alto grado de correlación, mientras la satisfacción laboral podría definirse como el conjunto de actitudes hacia su labor, motivación se define como el proceso que dirige al individuo al logro de sus objetivos. Se evidencia que la motivación tiene un impacto en la satisfacción laboral, por ende, existe correlación entre ambas.

Un colaborador motivado, es aquel que está de acuerdo con la tarea que realiza, ya que conoce sus características, y tiene autonomía para la realización de esta, así mismo las condiciones de trabajo son favorables, percibe un clima laboral positivo, siente que tiene línea de carrera en la organización, y la remuneración que percibe supera sus expectativas.

Entonces, se puede afirmar, que un colaborador con esas características está satisfecho. El objetivo de la investigación es determinar la relación de las variables, con el único objeto de aportar a las organizaciones a complementar un plan de trabajo o estrategias que ayude a mantener a sus colaboradores motivados, por ende, satisfechos, de este modo se reduce la rotación de personal, la deserción y los niveles de productividad se ven favorecidos.

## 4.2 Conclusiones

Respondiendo al objetivo general de la presente investigación que busca “Determinar la relación entre la motivación y la satisfacción del cliente interno en una universidad privada, Cercado de Lima - 2020”; se puede afirmar que, existe evidencia estadística que indica que hay relación altamente significativa, pues mediante la correlación de Spearman se obtuvo un  $r = 0.747$  entre las variables, y dado que el valor de  $p = ,000$  se encuentra por debajo del nivel de significación del error máximo permitido ( $,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo. De esta forma, se cumple con el objetivo, ya que se demuestra que un colaborador que es motivado por la organización se torna satisfecho dentro de su entorno laboral, esto se refleja claramente en su compromiso con la empresa.

Respondiendo al objetivo específico “Determinar la relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción del cliente interno en una universidad privada, Cercado de Lima – 2020”; se encontró que existe relación altamente significativa entre ambos. El resultado de correlación de Spearman arrojó un  $r = 0.671$  entre la variable y la dimensión. Se puede afirmar que existen factores motivadores intrínsecos que nacen del interior de cada uno y es independiente a cualquier tipo de estímulo externo tales como: autonomía para realizar una tarea, oportunidad para aplicar conocimientos o destrezas, que influyen poderosamente en la satisfacción del individuo.

Referente al objetivo específico “Determinar la relación entre la motivación extrínseca y la satisfacción laboral del cliente interno en una universidad privada, Lima – 2020”; se encontró que existe relación altamente significativa entre ambos. El resultado de correlación de Spearman arrojó un  $r = 0.751$  entre la variable y la dimensión, y dado que el valor de  $p = ,000$  se encuentra por debajo del nivel de significación del error máximo permitido ( $,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de trabajo. Queda demostrado que factores extrínsecos como el sueldo, la oportunidad de crecimiento, el clima laboral, o el reconocimiento favorecen el compromiso entre el colaborador y la institución, lo que se refleja en su grado de satisfacción laboral, pues el trabajador se siente cómodo en su posición y ello evitara absentismo, rotación y/o deserción de personal.

## REFERENCIAS

- Aguirre, C., Andrade, M. y Castro, A. (2005, 01 de agosto). Desarrollo de un Instrumento de Variables que Podrían Influir en la Satisfacción Laboral de Trabajadores de la Construcción en Santiago de Chile. Revista de Construcción. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1276/127619365010.pdf>
- Amarillo, J. y Mosquera, M. (2012, 18 se abril). Atracción y retención de empleados en su relación con la satisfacción laboral Revista Universidad de la Sabana. 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 (tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. 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. (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú Recuperado de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1591/Sindy\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1591/Sindy_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Basauri, M. (2016). Proyecto de inversión para la implementación de una consultora en desarrollo personal y gestión del talento humano, Lima – Perú (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, 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 (tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10757/616980>
- Bustamante, E. (2012). El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia. Revista de Comunicación y salud, 3(1), 35-49. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4504994>
- Castillo, N. (2014) Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos. (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5431>
- Chacón, G. (2016) Liderazgo transformacional y su relación con la satisfacción laboral. (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú. Recuperado de <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/7439>
- 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 (tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú 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. Revista Ciencia Administrativa; 2018, 159-170. Recuperado de <https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=6a7440ca-ebc5-4b9b->

[89b8-6842d4d26c13%40sdc-v-](#)

[sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=13859](#)

[8849&db=edb](#)

Espejo, Y. (2018). La gestión administrativa y el comportamiento organizacional de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Huaura, 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2153>

Faya, A., Venturo, C., Herrera, M., Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. Revista de Investigación, 8(3), 14-24. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4676/467657107003/467657107003.pdf>

Fernández, R. (2018). Análisis de los principales factores motivacionales en las empresas y propuesta de técnicas para mejora de la motivación (tesis de maestría). Universidad de Cantabria, España. 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. Revista de la CEPAL. Volumen 2017, p. 137 - 157. Doi: <https://doi.org/10.18356/d5e0e402-es>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Selección de la muestra. Revista Metodología de la Investigación 6ª ed., (170-191). Recuperado de [http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf](http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf)

Hilario, J. y Rondón, J. (2017). Factores Motivacionales que influyen en el compromiso

laboral de los trabajadores de la empresa ferretera Gamboa S.R.L. Trujillo, 2017.

(tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. 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 (tesis

de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. 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 (tesis de pregrado). Universidad Peruana de Ciencias

Aplicadas, Lima, Perú. 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 (tesis de

pregrado). Universidad Privada del Norte, Lima, Perú. 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 (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán,

Piura, Perú. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/540>

Mauricio, J. y Pinedo, M. (2019). Análisis de la Identidad Laboral de los colaboradores de

la municipalidad provincial de San Martín, 2018. (tesis de pregrado). Universidad

Peruana Unión, Tarapoto, Perú. Recuperado de

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1703/Reina\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1703/Reina_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Melo, A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. *Revista de ciencias administrativas y sociales*. 30(76), 9-24. Doi: <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- 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 – 2012. *Revista Médica Basadrina*, 8(2), 26-29. Recuperado de <https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=2653f6e3-a42e-4022-aad0-6c878bf7a1f4%40sdc-v-sessmgr03&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc210ZT11ZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=edsbas.25CB2074&db=edsbas>
- Mora, J. y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción y desempeño laborales. *Revista Dilemas contemporáneos*. Volumen (7), 4-10. Doi: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>
- Omar, A. (2011). Liderazgo transformador y satisfacción laboral: El rol de la confianza en el supervisor. *Liberabit. Revista de Psicología*, 17(2), 129-137. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=68622584003>
- Ortiz, P. y Cruz, L. (2008). Estudio sobre el clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. *Revista Psicología del trabajo y la empresa*, 13(42), 19-37. Recuperado de [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-350X2008000200017](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017)
- Pérez, M. (2016). Técnicas de Motivación en el trabajo. *Publicaciones Didácticas*, 17(2), 279-281. Recuperado de <https://publicacionesdidacticas.com/hemeroteca/articulo/070081>



Peiró, J. y Prieto, F. (2002). El trabajo como fenómeno psicosocial. Tratado de psicología

del trabajo, Vol. II, 15-33. Recuperado de

<https://research.tilburguniversity.edu/en/publications/c9946332-3c51-4cec-955f-505582eda29f>

Pérez, P. y Azzollini, S. (2013). Liderazgo, equipos y grupos de trabajo. Relación con la satisfacción laboral. Revista de Psicología, 31(1), 151-169. 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 (tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Lima, Perú.

Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/141>

Vásquez, S. (2007). Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006 (tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. Recuperado de

[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/488/Vasquez\\_ss.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/488/Vasquez_ss.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



## ANEXOS

### ANEXO n° 1. Matriz de Operacionalización de la variable 1: Motivación

	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
<b>MOTIVACIÓN</b>	la capacidad que desarrolla cada individuo para cumplir con sus metas y objetivos, el compromiso que asume para lograr un propósito.	Motivación intrínseca	Características de la tarea
			Autonomía para la realización de la tarea
			Oportunidad para aplicar conocimientos, destrezas y retroalimentación
		Motivación extrínseca	Estabilidad del empleo
			Ambiente social
			Sueldo

*Fuente: Elaboración propia (2020)*

ANEXO n° 2. Matriz de Operacionalización de la variable 1: Satisfacción laboral

	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Actitud o disposición psicológica del individuo con su trabajo, lo que conlleva sentimientos positivos y actitudes respecto a uno mismo.	Trabajo en sí mismo	Involucramiento
			Capacidad de logro de objetivos
		Estilo de dirección	Compromiso
			Relación con superiores
		Posibilidades de ascenso	Línea de carrera
			Frecuencia de convocatorias
		Relación con los colaboradores	Clima laboral
			Trabajo en equipo
			Comunicación con terceros
		Remuneraciones	Promedio mercado
			Política de remuneraciones

*Fuente: Elaboración propia (2020)*

ANEXO n° 3. Instrumento

“SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO Y MOTIVACIÓN EN UNA UNIVERSIDAD PRIVADA, LIMA– 2020”

Estimado(a) cliente:

El presente cuestionario tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción del cliente interno y la motivación en una universidad privada ubicada en Lima, año 2020.

El presente cuestionario es de carácter anónimo y confidencial. Por ellos se le solicita que responda los siguientes ítems con veracidad y sinceridad. Agradeciendo de antemano su colaboración.

Instrucciones:

-Lea detenidamente cada ítem. Cada uno tiene 5 alternativas.

-Marca con una “X” en un casillero por pregunta, utilice la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral / Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ITEMS									
VARIABLE 1: MOTIVACIÓN									
DIMENSIÓN 1: Motivación intrínseca					1	2	3	4	5
1. La organización contribuye con la realización de sus objetivos y metas planteadas.									
2. Las tareas y/o funciones que realiza se adaptan a sus capacidades, y permiten su desarrollo profesional en la organización.									
3. Los recursos que destina la organización para el desarrollo y capacitación de sus empleados (becas educativas) representa un gran beneficio para Ud.									
4. Ud. tiene claridad de sus objetivos fuera de la organización, referente al ámbito familiar.									
5. Ud. replantea sus metas y/o objetivos cada cierto período de tiempo.									
6. Ud. posee la energía y la determinación para realizar adecuadamente su trabajo.									
7. Ud. es optimista y confía en alcanzar sus metas.									
8. Ud. posee autodeterminación, que le permita ir detrás del logro de sus objetivos.									
9. El ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas y responsabilidades, y representa un factor importante en su motivación.									
DIMENSIÓN 2: Motivación extrínseca					1	2	3	4	5
10. Ud. tiene un horizonte claro referente a la línea de carrera que desean seguir en la organización.									
11. Ud. tiene claridad de sus objetivos dentro de la organización, referente al desarrollo profesional.									

12. Ud. tiene claridad de cuál es el clima laboral ideal en el que les gustaría laborar.					
13. El clima laboral dentro de la organización es óptimo y se promueve el trabajo en equipo y compañerismo, lo que representa un factor importante en la motivación para Ud.					
14. La dirección por parte de los líderes de la organización es adecuada y representa un factor importante en la motivación para Ud.					
15. El reconocimiento por parte de jefes y compañeros juega un rol importante en su motivación.					
16. La remuneración que Ud. percibe está acorde con el mercado salarial (remuneración de cargos salariales similares en el mercado).					
17. Ud. tiene claridad de sus objetivos salariales dentro de la organización.					
18. Los beneficios económicos que Ud. percibe en la organización satisfacen sus necesidades básicas.					
19. Los incentivos monetarios que brinda la organización representan un gran beneficio para Ud.					
<b>VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
<b>DIMENSIÓN 1: Trabajo en sí mismo</b>					
	1	2	3	4	5
20. Existe conformidad con las tareas y responsabilidades que la organización asigna a cada puesto de trabajo.					
21. La organización transmite información completa de sus funciones y responsabilidades como colaborador, así también, sus beneficios.					
22. Su trabajo otorga valor a la organización y contribuye con su crecimiento.					
23. El puesto de trabajo dentro de la organización permite desarrollar sus habilidades y capacidades para resolver problemas y cumplir con las expectativas planteadas.					
24. Recibe información de su desempeño laboral oportunamente, y retroalimentación que le permita mejorar ciertos aspectos en su trabajo.					
25. Su experiencia en la organización es satisfactoria y gratificante.					
<b>DIMENSIÓN 2: Estilo de dirección</b>					
	1	2	3	4	5
26. Los líderes de la organización fomentan el trabajo en equipo y el logro de objetivos.					
27. El estilo de dirección que se maneja por parte de los líderes es semejante, igualitario, justo e imparcial para todos.					
28. Existen programas de capacitación que permitan a los líderes de la organización mejorar su eficiencia.					
29. Los líderes de la organización poseen las herramientas necesarias para fomentar el trabajo en equipo, lograr eficiencia y obtener resultados de negocio.					
30. Los líderes de la organización cumplen con reconocer el trabajo de los colaboradores.					
31. Los líderes de la organización comunican las expectativas y te da retroalimentación de manera oportuna, clara y profesional.					
<b>DIMENSIÓN 3: Posibilidades de ascenso</b>					
	1	2	3	4	5
32. La organización brinda la posibilidad de hacer una línea de carrera dentro de la misma.					
33. La organización destina recursos en capacitación y educación de todos los colaboradores.					
34. La organización está comprometida con el desarrollo profesional de sus colaboradores.					

<b>DIMENSIÓN 4: Relación con los colaboradores</b>	1	2	3	4	5
35. Existe una comunicación afectiva y amigable dentro del área de trabajo.					
36. La organización promueve la mejora en el clima laboral a través de estrategias o planes de trabajo.					
37. Existen brechas entre la cultura ideal para alcanzar sus objetivos de negocio y la actual cultura de su organización.					
<b>DIMENSIÓN 5: Remuneraciones</b>	1	2	3	4	5
38. La remuneración percibida es justa y equitativa, acorde con el trabajo que realiza en la organización.					
39. Ud. Tiene incrementos salariales cada cierto periodo de tiempo					
40. Referente a las políticas salariales de la organización, conoces de ellas y las aceptas.					

*Fuente: Elaboración propia (2020)*

## ANEXO n° 4. Validación de instrumento por expertos

### FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE LIKERT

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la relación entre dos variables: Satisfacción del cliente interno y motivación en una Universidad Privada, Cercado de Lima 2020. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 40 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes, es necesario completar algunos datos generales:

#### I. Datos Generales

<b>Nombres y Apellidos</b>	ANA ZOILA NOMBERTO LUPERDI		
<b>Sexo:</b>	Varón	Mujer	
<b>Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)</b>	30		
<b>Grado académico:</b>	Bachiller	Magister	Doctor
<b>Área de Formación académica</b>	Clinica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
<b>Áreas de experiencia profesional</b>	Administrativa- comercial		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área</b>	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a más

#### II. Breve explicación del constructo

**Satisfacción laboral:** Investigaciones, señalan que, 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).

**Motivación:** 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.

#### III. Criterios de Calificación

##### a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido medir la relación entre dos variables: Satisfacción del cliente interno y motivación en una universidad privada, Cercado de Lima, 2020. Se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante para evaluar la relación entre ambas variables" (puntaje 0), "poco relevante para evaluar la relación entre ambas variables" (puntaje 1), "relevante para evaluar la relación entre ambas variables" (puntaje 2) y "completamente relevante para evaluar la relación entre ambas variables" (puntaje 3).

<b>Nada relevante</b>	<b>Poco relevante</b>	<b>Relevante</b>	<b>Totalmente relevante</b>
0	1	2	3

##### b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 4: El ítem "No es coherente para evaluar la relación entre ambas variables" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar la relación entre ambas variables" (puntaje 1), "coherente para evaluar la relación entre ambas variables" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar la relación entre ambas variables" (puntaje 3).

<b>Nada coherente</b>	<b>Poco coherente</b>	<b>Coherente</b>	<b>Totalmente coherente</b>
0	1	2	3



**c. Claridad**

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

<i>Nada claro</i>	<i>Poco claro</i>	<i>Clar o</i>	<i>Totalmente claro</i>
0	1	2	3

ITEMS	RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
<b>VARIABLE 1: MOTIVACIÓN</b>													
<b>DIMENSIÓN 1: Motivación intrínseca</b>	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1. La organización contribuye con la realización de sus objetivos y metas planteadas.			X				X				X		
2. Las tareas y/o funciones que realiza se adaptan a sus capacidades, y permiten su desarrollo profesional en la organización.			X				X				X		
3. Los recursos que destina la organización para el desarrollo y capacitación de sus empleados (becas educativas) representa un gran beneficio para Ud.			X				X				X		
4. Ud. tiene claridad de sus objetivos fuera de la organización, referente al ámbito familiar.			X				X				X		
5. Ud. replantea sus metas y/o objetivos cada cierto período de tiempo.				X				X				X	
6. Ud. posee la energía y la determinación para realizar adecuadamente su trabajo.				X				X				X	
7. Ud. es optimista y confía en alcanzar sus metas.				X				X				X	
8. Ud. posee autodeterminación, que le permita ir detrás del logro de sus objetivos.				X				X				X	
9. El ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas y responsabilidades, y representa un factor importante en su motivación.				X				X				X	
<b>DIMENSIÓN 2: Motivación extrínseca</b>													
10. Ud. tiene un horizonte claro referente a la línea de carrera que desean seguir en la organización.				X				X				X	
11. Ud. tiene claridad de sus objetivos dentro de la organización, referente al desarrollo profesional.			X				X				X		
12. Ud. tiene claridad de cuál es el clima laboral ideal en el que les gustaría laborar.			X				X				X		
13. El clima laboral dentro de la organización es óptimo y se promueve el trabajo en equipo y compañerismo, lo que representa un factor importante en la motivación para Ud.			X				X				X		

14. La dirección por parte de los líderes de la organización es adecuada y representa un factor importante en la motivación para Ud.			X				X					X		
15. El reconocimiento por parte de jefes y compañeros juega un rol importante en su motivación.			X				X					X		
16. La remuneración que Ud. percibe está acorde con el mercado salarial (remuneración de cargos salariales similares en el mercado).			X				X					X		
17. Ud. tiene claridad de sus objetivos salariales dentro de la organización.			X				X					X		
18. Los beneficios económicos que Ud. percibe en la organización satisfacen sus necesidades básicas.				X				X					X	
19. Los incentivos monetarios que brinda la organización representan un gran beneficio para Ud.				X				X					X	
<b>VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL</b>														
<b>DIMENSIÓN 1: Trabajo en sí mismo</b>	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	SUGERENCIAS	
20. Existe conformidad con las tareas y responsabilidades que la organización asigna a cada puesto de trabajo.			X				X					X		
21. La organización transmite información completa de sus funciones y responsabilidades como colaborador, así también, sus beneficios.			X				X					X		
22. Su trabajo otorga valor a la organización y contribuye con su crecimiento.			X				X					X		
23. El puesto de trabajo dentro de la organización permite desarrollar sus habilidades y capacidades para resolver problemas y cumplir con las expectativas planteadas.			X				X					X		
24. Recibe información de su desempeño laboral oportunamente, y retroalimentación que le permita mejorar ciertos aspectos en su trabajo.				X				X						
25. Su experiencia en la organización es satisfactoria y gratificante.				X				X						
<b>DIMENSIÓN 2: Estilo de dirección</b>														

26. Los líderes de la organización fomentan el trabajo en equipo y el logro de objetivos.			X			X				X			
27. El estilo de dirección que se maneja por parte de los líderes es semejante, igualitario, justo e imparcial para todos.			X			X				X			
28. Existen programas de capacitación que permitan a los líderes de la organización mejorar su eficiencia.			X			X				X			
29. Los líderes de la organización poseen las herramientas necesarias para fomentar el trabajo en equipo, lograr eficiencia y obtener resultados de negocio.			X			X				X			
30. Los líderes de la organización cumplen con reconocer el trabajo de los colaboradores.				X			X						
31. Los líderes de la organización comunican las expectativas y te da retroalimentación de manera oportuna, clara y profesional.				X			X						
<b>DIMENSIÓN 3: Posibilidades de ascenso</b>													
32. La organización brinda la posibilidad de hacer una línea de carrera dentro de la misma.			X			X				X			
33. La organización destina recursos en capacitación y educación de todos los colaboradores.			X			X				X			
34. La organización está comprometida con el desarrollo profesional de sus colaboradores.			X			X				X			
<b>DIMENSIÓN 4: Relación con los colaboradores</b>													
35. Existe una comunicación afectiva y amigable dentro del área de trabajo.			X			X				X			
36. La organización promueve la mejora en el clima laboral a través de estrategias o planes de trabajo.			X			X				X			
37. Existen brechas entre la cultura ideal para alcanzar sus objetivos de negocio y la actual cultura de su organización.			X			X				X			
<b>DIMENSIÓN 5: Remuneraciones</b>													
38. La remuneración percibida es justa y equitativa, acorde con el trabajo que realiza en la organización.			X			X				X			

39. Ud. Tiene incrementos salariales cada cierto periodo de tiempo		X				X					X	
40. Referente a las políticas salariales de la organización, conoces de ellas y las aceptas.		X				X					X	

## FORMATO DE VALIDEZ BASADA EN EL CONTENIDO: ESCALA DE LIKERT

Estimado(a) experto(a):

Reciba mis más cordiales saludos, el motivo de este documento es informarle que estoy realizando la validez basada en el contenido de un instrumento destinado a medir la relación entre dos variables: Satisfacción del cliente interno y motivación en una Universidad Privada, Cercado de Lima 2020. En ese sentido, solicito pueda evaluar los 40 ítems en tres criterios: Relevancia, coherencia y claridad. Su sinceridad y participación voluntaria me permitirá identificar posibles fallas en la escala.

Antes, es necesario completar algunos datos generales:

### I. Datos Generales

Nombre(s) y Apellido(s)	JUAN CARLOS ORUNA LARA		
Sexo:	Varón	Mujer	
Años de experiencia profesional: (desde la obtención del título)	21 AÑOS		
Grado académico:	Bachiller	Magister	Doctor
Área de Formación académica	Ciñica	Educativa	Social
	Organizacional	Otro:	
Áreas de experiencia profesional	Administrativa- comercial		
Tiempo de experiencia profesional en el área	2 a 4 años	5 a 10 años	10 años a más

### II. Breve explicación del constructo

**Satisfacción laboral:** Investigaciones, señalan que, 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).

**Motivación:** Pintrich y Schunk (como se citó en Navas, 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.

### III. Criterios de Calificación

#### a. Relevancia

El grado en que el ítem es esencial o importante y por tanto debe ser incluido medir la relación entre dos variables: Satisfacción del cliente interno y motivación en una universidad privada, Cercado de Lima, 2020. Se determinará con una calificación que varía de 0 a 3: El ítem "Nada relevante para evaluar la relación entre ambas variables" (puntaje 0), "poco relevante para evaluar la relación entre ambas variables" (puntaje 1), "relevante para evaluar la relación entre ambas variables" (puntaje 2) y "completamente relevante para evaluar la relación entre ambas variables" (puntaje 3).

Nada relevante	Poco relevante	Relevante	Totalmente relevante
0	1	2	3

#### b. Coherencia

El grado en que el ítem guarda relación con la dimensión que está midiendo. Su calificación varía de 0 a 3: El ítem "No es coherente para evaluar la relación entre ambas variables" (puntaje 0), "poco coherente para evaluar la relación entre ambas variables" (puntaje 1), "coherente para evaluar la relación entre ambas variables" (puntaje 2) y es "totalmente coherente para evaluar la relación entre ambas variables" (puntaje 3).

Nada coherente	Poco coherente	Coherente	Totalmente coherente
0	1	2	3

**C. Claridad**

El grado en que el ítem es entendible, claro y comprensible en una escala que varía de "Nada Claro" (0 punto), "medianamente claro" (puntaje 1), "claro" (puntaje 2), "totalmente claro" (puntaje 3)

Nada claro	Poco claro	Clar o	Totalmente claro
0	1	2	3

ITEMS	RELEVANCIA				COHERENCIA				CLARIDAD				SUGERENCIAS
	VARIABLE 1: MOTIVACIÓN												
<b>DIMENSIÓN 1: Motivación intrínseca</b>	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	
1. La organización contribuye con la realización de sus objetivos y metas planteadas.				3				3				3	
2. Las tareas y/o funciones que realiza se adaptan a sus capacidades, y permiten su desarrollo profesional en la organización.				3				3				3	
3. Los recursos que destina la organización para el desarrollo y capacitación de sus empleados (becas educativas) representa un gran beneficio para Ud.				3				3				3	
4. Ud. tiene claridad de sus objetivos fuera de la organización, referente al ámbito familiar.				3				3				3	
5. Ud. replantea sus metas y/o objetivos cada cierto período de tiempo.				3				3				3	
6. Ud. posee la energía y la determinación para realizar adecuadamente su trabajo.				3				3				3	
7. Ud. es optimista y confía en alcanzar sus metas.				3				3				3	
8. Ud. posee autodeterminación, que le permita ir detrás del logro de sus objetivos.				3				3				3	
9. El ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus tareas y responsabilidades, y representa un factor importante en su motivación.				3				3				3	
<b>DIMENSIÓN 1: Motivación extrínseca</b>													
10. Ud. tiene un horizonte claro referente a la línea de carrera que desean seguir en la organización.				3				3				3	
11. Ud. tiene claridad de sus objetivos dentro de la organización, referente al desarrollo profesional.				3				3				3	
12. Ud. tiene claridad de cuál es el clima laboral ideal en el que les gustaría laborar.				3				3				3	
13. El clima laboral dentro de la organización es óptimo y se promueve el trabajo en equipo y compañerismo, lo que				3				3				3	



representa un factor importante en la motivación para Ud.															
14. La dirección por parte de los líderes de la organización es adecuada y representa un factor importante en la motivación para Ud.				3				3					3		
15. El reconocimiento por parte de jefes y compañeros juega un rol importante en su motivación.				3				3					3		
16. La remuneración que Ud. percibe está acorde con el mercado salarial (remuneración de cargos salariales similares en el mercado).				3				3					3		
17. Ud. tiene claridad de sus objetivos salariales dentro de la organización.				3				3					3		
18. Los beneficios económicos que Ud. percibe en la organización satisfacen sus necesidades básicas.				3				3					3		
19. Los incentivos monetarios que brinda la organización representan un gran beneficio para Ud.				3				3					3		
<b>VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL</b>															
<b>DIMENSIÓN 1: Trabajo en sí mismo</b>	0	1	2	3	0	1	2	3	0	1	2	3	SUGERENCIAS		
20. Existe conformidad con las tareas y responsabilidades que la organización asigna a cada puesto de trabajo.				3				3					3		
21. La organización transmite información completa de sus funciones y responsabilidades como colaborador, así también, sus beneficios.				3				3					3		
22. Su trabajo otorga valor a la organización y contribuye con su crecimiento.				3				3					3		
23. El puesto de trabajo dentro de la organización permite desarrollar sus habilidades y capacidades para resolver problemas y cumplir con las expectativas planteadas.				3				3					3		
24. Recibe información de su desempeño laboral oportunamente, y retroalimentación que le permita mejorar ciertos				3				3					3		

aspectos en su trabajo.												
25. Su experiencia en la organización es satisfactoria y gratificante.			3			3			3			
<b>DIMENSIÓN 2: Estilo de dirección</b>			3			3			3			
26. Los líderes de la organización fomentan el trabajo en equipo y el logro de objetivos.			3			3			3			
27. El estilo de dirección que se maneja por parte de los líderes es semejante, igualitario, justo e imparcial para todos.			3			3			3			
28. Existen programas de capacitación que permitan a los líderes de la organización mejorar su eficiencia.			3			3			3			
29. Los líderes de la organización poseen las herramientas necesarias para fomentar el trabajo en equipo, lograr eficiencia y obtener resultados de negocio.			3			3			3			
30. Los líderes de la organización cumplen con reconocer el trabajo de los colaboradores.			3			3			3			
31. Los líderes de la organización comunican las expectativas y te da retroalimentación de manera oportuna, clara y profesional.			3			3			3			
<b>DIMENSIÓN 3: Posibilidades de ascenso</b>												
32. La organización brinda la posibilidad de hacer una línea de carrera dentro de la misma.			3			3			3			
33. La organización destina recursos en capacitación y educación de todos los colaboradores.			3			3			3			
34. La organización está comprometida con el desarrollo profesional de sus colaboradores.			3			3			3			
<b>DIMENSIÓN 4: Relación con los colaboradores</b>												
35. Existe una comunicación afectiva y amigable dentro del área de trabajo.			3			3			3			
36. La organización promueve la mejora en el clima laboral a través de estrategias o planes			3			3			3			

de trabajo.													
37. Existen brechas entre la cultura ideal para alcanzar sus objetivos de negocio y la actual cultura de su organización.				3				3					3
<b>DIMENSIÓN 5: Remuneraciones</b>													
38. La remuneración percibida es justa y equitativa, acorde con el trabajo que realiza en la organización.				3				3					3
39. Ud. Tiene incrementos salariales cada cierto periodo de tiempo				3				3					3
40. Referente a las políticas salariales de la organización, conoces de ellas y las aceptas.				3				3					3