



Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática

Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

**Motivación laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa
María - Huaura 2022**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Ingeniero Industrial

Autor

Miguel Delgado Mayta

Asesor

Dr. Raúl Chávez Zavaleta

Huacho – Perú

2024



Reconocimiento - No Comercial – Sin Derivadas - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Reconocimiento: Debe otorgar el crédito correspondiente, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se realizaron cambios. Puede hacerlo de cualquier manera razonable, pero no de ninguna manera que sugiera que el licenciante lo respalda a usted o su uso. **No Comercial:** No puede utilizar el material con fines comerciales. **Sin Derivadas:** Si remezcla, transforma o construye sobre el material, no puede distribuir el material modificado. **Sin restricciones adicionales:** No puede aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros de hacer cualquier cosa que permita la licencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN
LICENCIADA

(Resolución de Consejo Directivo N° 012-2020-SUNEDU/CD de fecha 27/01/202)

Facultad de Ingeniería Industrial, Sistemas e Informática
Escuela Profesional de Ingeniería Industrial

METADATOS

DATOS DEL AUTOR (ES):		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	FECHA DE SUSTENTACIÓN
Delgado Mayta Miguel	46874769	22-02-2023
DATOS DEL ASESOR:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CÓDIGO ORCID
Chávez Zavaleta Raúl	10765451	0000-0002-4230-9984
DATOS DE LOS MIEMBROS DE JURADOS – PREGRADO/POSGRADO-MAESTRÍA DOCTORADO:		
APELLIDOS Y NOMBRES	DNI	CODIGO ORCID
Sánchez Guzmán Jorge Antonio	17829652	0000-0002-2387-2296
Bernal Valladares Carlos Enrique	15614554	0000-0002-7421-9537
Miranda Portella Franco Jhordy	73044452	0000-0002-7324-2858

MOTIVACIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA MARÍA - HUAURA 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

14%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	Submitted to CSU, San Jose State University Trabajo del estudiante	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	Submitted to American Public University System Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to City University of New York System Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion	<1%

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a mis compañeros y mentores porque me enseñaron grandes cualidades y cómo enfrentar la vida y lograr metas de vida extraordinarias a través del trabajoduro, y me apoyan y guían en cada paso del camino. Trascendencia y progreso.

AGRADECIMIENTO

Tengo que agradecer a Dios por mantenerme vivo, vital para el mundo por su don, por eso elijo avanzar hacia mis metas, soy egresado de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, gracias por proporcionar información sobre mis actividades locales y profesionales.

También me gustaría agradecer a mis entrenadores que tienen una visión extraordinaria y trabajan muy duro para ayudarme a lograr mis objetivos y lograr mis objetivos.

RESUMEN

Esta investigación tiene como **objetivo:** Conocer la motivación laboral y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

Metodología: El método científico de tipo de investigación utilizado fue clásico, denominado puro o fundamental, el nivel de investigación fue descriptivo - correlacional. **Hipótesis:** La motivación laboral se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022. Las técnicas de recolección de datos utilizadas en este trabajo fueron: análisis documental, observación y encuesta. Los instrumentos que se aplicaron fueron: Guía de observación, cuestionario, e incluso se hizo uso de registros bibliográficos, investigaciones hemerográficas. Finalmente, para la estadística se utilizó el paquete estadístico SPSS 25.0 para la investigación y se tiene en cuenta la interpretación de datos, tablas y figuras estadísticas una vez que se tiene un resultado de conexiones de Spearman que arroja un valor de 0.654 en la hipótesis general, lo cual es una buena asociación, y finalmente se llega a la **conclusión general:** Existe una relación significativamente entre la motivación laboral y la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

Palabras clave: La motivación laboral, calidad del servicio y capacidad de respuesta.

ABSTRACT

This **research aims to:** Know the work motivation and its relationship with the quality of service in the District Municipality of Santa María - Huaura 2022. **Methodology:** The scientific method of the type of research used was classic, called pure or fundamental, the level of descriptive - correlational research. **Hypothesis:** Work motivation is significantly related to the quality of service in the District Municipality of Santa María - Huaura 2022. The data collection techniques used in this work were: documentary analysis, observation and survey. The instruments that were applied were: Observation guide, questionnaire, and even bibliographic records, hemerographic investigations were used. Finally, for the statistics, the statistical package SPSS 25.0 was used for the investigation and the interpretation of data, tables and statistical figures is taken into account once there is a result of Spearman's connections that yields a value of 0.654 in the general hypothesis, which is a good association, and finally **the general conclusion is reached:** There is a significant relationship between work motivation and the quality of service of workers in the District Municipality of Santa María - Huaura 2022.

Keywords: Work motivation, service quality and responsiveness.

INDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ÍNDICE DE TABLA	ix
ÍNDICE DE FIGURA	x
INTRODUCCIÓN	xi
Capítulo I. Planteamiento del problema	13
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	13
1.2. Formulación del problema	14
1.2.1. Problema general	14
1.2.2. Problemas específicos.....	14
1.3. Objetivos de la investigación	14
1.1.1. Objetivo general.....	14
1.1.2. Objetivos específicos	15
1.4. Justificación de la investigación	15
1.5. Delimitaciones del estudio	16
1.6. Viabilidad del estudio	17
Capítulo II. Marco teórico.....	18
2.1. Antecedentes de la investigación	18
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	18
2.1.2. Antecedentes nacionales	23
2.2. Bases teóricas.....	29
2.2.1. Motivación Laboral (X).....	29
2.2.2. Calidad del Servicio (Y)	39
2.3. Definición de términos básicos.....	47
2.4. Formulación de la hipótesis	48
2.5. Operacionalización de variables	48
Capítulo III. Metodología	49
3.1. Diseño metodológico	49
3.2. Población y muestra.....	50

3.2.1. Población	50
3.2.2. Muestra	50
3.3. Técnicas de recolección de datos	51
3.4. Técnicas para el procedimiento de la información	51
Capítulo IV. Resultados.....	54
4.1. Análisis de resultados	54
4.2. Contrastación de hipótesis	62
Capítulo V. Discusión.....	68
5.1. Discusión	68
Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones.....	70
6.1. Conclusiones.....	70
6.2. Recomendaciones	71
Capítulo VII. Referencias bibliográficas	72
7.1.-. Fuentes documental	72
ANEXOS.....	78

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1. Motivación laboral	54
Tabla 2. Motivación en la oficina.....	55
Tabla 3. Motivación profesional	56
Tabla 4. Motivación económica.....	57
Tabla 5. Calidad de servicio.....	58
Tabla 6. Tangibilidad.....	59
Tabla 7. Empatía	60
Tabla 8. Capacidad de respuesta.....	61
Tabla 9. Prueba de normalidad de la variable motivación laboral.....	62
Tabla 10. Prueba de normalidad de la variable calidad de servicio	63
Tabla 11. La motivación laboral y la calidad del servicio	64
Tabla 12. La motivación en la oficina y la calidad del servicio	65
Tabla 13. La motivación profesional y la calidad del servicio	66
Tabla 14. La motivación económica y la calidad del servicio.....	67

ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1. Jerarquía de las necesidades de Maslow. (Maslow, 1991)	33
Figura 2. Motivación laboral.....	54
Figura 3. Motivación en la oficina.....	55
Figura 4. Motivación profesional.....	56
Figura 5. Motivación económica.....	57
Figura 6. Calidad de servicio	58
Figura 7. Tangibilidad.....	59
Figura 8. Empatía.....	60
Figura 9. Capacidad de respuesta.....	61

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación titulado: “Motivación laboral y la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022”. Kolontz y Wehrlich (1999), expresan que: “La motivación laboral es un término general que se aplica a una variedad de impulsos, deseos, necesidades, antojos y fuerzas similares” (p.501). Por otro lado, afirma según Estrada (citado en Paredes, 2018) mencionó que: “La calidad del servicio es la verdadera ventaja competitiva de una organización. La calidad del servicio y la atención reflejan el compromiso con los clientes, usuarios o público el compromiso de las personas de la organización”.

La investigación se ha estructurado de la siguiente manera: En el I capítulo se tiene en cuenta el planteamiento del problema donde se hace la descripción de la realidad problemática, luego la formulación del problema con sus respectivos objetivos de la investigación, tiene en cuenta justificación de la investigación, delimitaciones del estudio, viabilidad del estudio y las estrategias metodológicas. En el II capítulo el marco teórico, que comprende los antecedentes del estudio, el cual tiene en cuenta las investigaciones relacionadas con el estudio y otras publicaciones, en las bases teóricas hacemos el tratado de las teorías sobre la variable independiente y dependiente, definiciones de términos básicos, sistema de hipótesis y la operacionalización de variables. En el III capítulo el marco metodológico que contiene el diseño de la investigación, la población y muestra, las técnicas de recolección de datos y las técnicas para el procesamiento de la información. El IV capítulo que contiene los resultados estadísticos con el programa estadístico SPSS 25.0 y su respectiva contrastación de hipótesis. En el V capítulo tiene en cuenta la discusión de los resultados. En el VI capítulo contiene las conclusiones, recomendaciones y finalmente las referencias bibliográficas y sus respectivos anexos.

Capítulo I. Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

Existen múltiples situaciones en una organización que crean un estado de inestabilidad, confusión, irritabilidad o inseguridad. Por ejemplo, todas estas situaciones dejan a los empleados descontentos e inevitablemente crean un ambiente de sospecha, donde muchos empleados comienzan a trabajar en otra organización, buscando empleo, ignorando su trabajo, lo cual añade otro problema a la empresa.

Esta realidad es una constante que se puede observar y percibir en el mundo. Según una encuesta internacional Eurobarómetro realizada en los estados miembros de la UE en los primeros meses de 2014, los países con baja satisfacción laboral son: Grecia (16 %), Croacia (18 %), España (20 %), Italia (25 %) y Bulgaria (31 %). Estos países destacaron áreas de mejora como el aumento de la intensidad del trabajo, la importancia del estrés laboral que sienten los empleados, las largas horas de trabajo y las cargas de trabajo excesivas (Paraíso, 2014).

En México, García, Ochoa, Fernández, Félix y Campoy (2015) realizaron una encuesta para determinar el desempeño, poder, pertenencia, respeto e incentivos económicos de los trabajadores de las pequeñas y medianas empresas (PYMES). La herramienta de la teoría de la motivación de David McClelland se aplicó a 250 trabajadores de nueve empresas diferentes en la región de Sonora Sur. El estudio encontró que el principal factor fue la apreciación con un 82.8 %, seguido de la motivación con un 76 %, el logro con un 74 %, la afiliación con un 71.20 % y el poder con un 40 %.

Desde esta perspectiva, este estudio intenta identificar la motivación laboral de la municipalidad de Santa María-Huaura, identificar las razones internas y externas y las formas preferidas de obtener los ingresos esperados en función del género, la edad, el estado civil, el campo organizacional y los años de experiencia laboral, y si existen diferencias significativas en la descripción de las preferencias de los motivadores en función de los datos sociodemográficos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo se relaciona la motivación laboral con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cómo la motivación en la oficina se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022?
2. ¿Cómo la motivación profesional se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022?
3. ¿Cómo la motivación económica se relaciona con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.1.1. Objetivo general

Conocer la motivación laboral y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

1.1.2. Objetivos específicos

1. Conocer la motivación en la oficina y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.
2. Conocer la motivación profesional y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.
3. Conocer la motivación económica y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

1.4. Justificación de la investigación

a) Justificación teórica

Este estudio se basa en información teórica y científica reciente de múltiples autores sobre las dos variables de investigación de los recursos humanos de los gobiernos locales, cuando precisaron que existía una relación o afinidad entre las dos variables estudiadas. Los resultados obtenidos en este estudio ayudan a determinar cómo la motivación laboral afecta la calidad del servicio, lo que permitirá aumentar el conocimiento de los funcionarios al brindar información sobre la importancia de mantener motivados a los empleados y los diferentes factores reconocidos que afectan la calidad del servicio que brindan en sus instalaciones.

b) Justificación práctica

Para lograr los objetivos de este estudio se empleó un cuestionario de encuesta, y los datos obtenidos en la encuesta fueron procesados en el programa estadístico SPSS para examinar la correlación entre las dos variables. Los resultados ayudarán a los empleados a aumentar su motivación mediante la implementación de nuevas prácticas, lo que permitirá encontrar recomendaciones

específicas para los problemas que se presentan en la unidad, aumentando así el enfoque en la satisfacción del usuario.

c) Justificación social

Estos resultados permitirán a la agencia analizar la importancia de empleados motivados para un ambiente de trabajo agradable y ayudar a mejorar la calidad de los servicios administrativos, esforzándose siempre por satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

1.5. Delimitaciones del estudio

a. Delimitación temporal

Esta investigación es de actualidad, dado que el tema de motivación laboral y calidad del servicio es vigente.

b. Delimitación espacial

Esta investigación está comprendida dentro de la Región Lima, Provincia de Huaral, Distrito de Santa María, y se centró en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María.

c. Delimitación cuantitativa

Esta investigación se efectuó con una muestra no probabilística y el procesamiento estadístico correspondiente.

d. Delimitación conceptual

Esta investigación abarca dos conceptos fundamentales: motivación laboral y la calidad de servicios.

1.6. Viabilidad del estudio

El presente trabajo de investigación será viable porque cuenta con el presupuesto auto financiado por el investigador, existen fuentes teóricas que respaldan la presente investigación, y se cuenta con el apoyo de los documentos especializados en el tema y la investigación, como metodólogos, asesores temáticos, estadísticos, una traductora de idioma extranjero y un especialista técnico en computación para desarrollar la investigación.

Capítulo II. Marco teórico

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Pineda (2019), en su tesis titulada: “Motivación laboral del personal de la Estación Experimental Santa Catalina INIAP del cantón Mejía”, la institución que la respaldó fue la Universidad Central del Ecuador. El objetivo fue determinar la motivación laboral del personal de la Estación Experimental Santa Catalina INIAP del cantón Mejía. La investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, y la muestra estuvo conformada por 163 trabajadores. El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario, llegando a las siguientes conclusiones:

- Al final del estudio, con base en los conocimientos adquiridos, se demostró que la motivación del personal de la Estación Experimental Santa Catalina estaba intrínsecamente motivada principalmente por el reconocimiento, el logro y la pertenencia; en otras palabras, el personal estaba más dispuesto a participar en actividades significativas. La habilidad para obtener atención, aceptación o admiración por lo que un individuo hace, sabe o es capaz de hacer, exhibe un comportamiento caracterizado por inventar, hacer o crear cosas extraordinarias para lograr objetivos y resultados individuales y grupales. Los empleados prefieren realizar sus funciones en un ambiente de relaciones cálidas que les permita construir o mantener relaciones y satisfacer las relaciones con los demás.
- Los motivadores externos más valorados por los empleados son el salario, el grupo de trabajo y la supervisión. Un individuo considera que la

compensación económica está relacionada con su esfuerzo, la cantidad y la calidad del desempeño de su tarea, y que la situación le brinda identidad y/o seguridad para satisfacer sus necesidades personales y familiares. A medida que prevalece la necesidad de pertenencia, las personas se inclinan más por las condiciones sociales de trabajo, el contacto con los demás, la participación en la acción colectiva, el compartir y aprender de los demás. Debido a que este comportamiento es para el reconocimiento, las personas exigen de manera similar un comportamiento considerado y agradecido por parte de los supervisores y colegas.

Orozco (2020) en su tesis titulada: “Motivación laboral y Clima Organizacional en una empresa del sector de la construcción del Urabá antioqueño”, la institución que la respaldó fue la Universidad de Antioquia. El objetivo fue evaluar el clima organizacional y la motivación laboral de los colaboradores de Andamios y Equipos. La investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, y el instrumento de recolección de datos fue una entrevista, llegando a las siguientes conclusiones:

- El presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar si el clima organizacional se relaciona con la motivación de los miembros organizacionales, también examinar si el comportamiento se relaciona con el medio ambiente, y si el clima se relaciona con las percepciones de los empleados sobre la motivación en una empresa del sector construcción. Finalmente, a continuación, se muestran algunos elementos identificados a partir de los resultados relacionados con el propósito de orientar el estudio.
- En primer lugar, se concluyó que la satisfacción laboral de los empleados de esta empresa está relacionada con un sistema de relaciones

interpersonales positivo entre compañeros, en el que se puede destacar el compañerismo, la conexión y el apoyo entre algunos compañeros. Nuevamente, esta satisfacción laboral se relacionó con su percepción sobre el apoyo, el buen trato y la comunicación de su jefe. En este sentido, mantener la calidad de las relaciones interpersonales también es importante para este grupo de colaboradores, coincidiendo en que son factores clave en el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Rodríguez (2018) En su tesis titulada: “El Clima Organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda.”, la institución que la respaldó fue la Universidad Central del Ecuador. El objetivo fue determinar el clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. La investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, y el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario, llegando a las siguientes conclusiones:

- Investigaciones demuestran que el clima organizacional tiene un efecto positivo en la satisfacción laboral de los colaboradores de Flor Encanto Cía. Ltda. Pisos Exquisitos.
- En cuanto al clima organizacional, la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. ha demostrado tener un ambiente de trabajo adecuado porque los empleados sienten un buen ambiente organizacional.
- Un alto porcentaje de trabajadores se muestra satisfecho y muy satisfecho en un análisis global de satisfacción laboral, indicando que los trabajadores se encuentran muy a gusto con su puesto de trabajo.
- Para los factores del ambiente de trabajo, se observó que los trabajadores están satisfechos con las condiciones de trabajo brindadas por la

organización como infraestructura, espacio, temperatura, horario, etc.

Montoya (2021) En su tesis titulada: “Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios en una Institución Prestadora de Servicios Odontológicos de Medellín, 2021”, la institución que la respaldó fue la Universidad de Antioquia. El objetivo fue describir las percepciones que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios en una Institución Prestadora de Servicios Odontológicos de Medellín, 2021. La investigación fue de tipo cualitativo, diseño no experimental, y el instrumento de recolección de datos fue una entrevista, llegando a las siguientes conclusiones:

- En este estudio, los resultados obtenidos, a partir de la percepción del usuario, permiten conocer las características esperadas de los servicios odontológicos de alta calidad, y la evaluación de las condiciones en que la institución presta los servicios odontológicos, teniendo en cuenta algunas características sociodemográficas (género, nivel socioeconómico y nivel educativo), que en algunos casos intentó relacionarse con las percepciones de los usuarios sobre la calidad de los servicios odontológicos.
- Del estudio se puede concluir que los participantes en general calificaron la calidad de los servicios dentales en la institución como muy buena. Con respecto a algunas características sociodemográficas, se concluyó que las mujeres calificaron el servicio como de mayor calidad, visitaron al dentista con mayor frecuencia y parecían más propensas a calificar la calidad como muy buena entre los usuarios con niveles socioeconómicos y educativos más bajos, tal vez por las bajas expectativas de servicio, ya que está cerca de casa y es barato.

- Asimismo, las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio odontológico se relacionan principalmente con las características esperadas del servicio, en términos de tratamiento odontológico, talento, infraestructura física y tiempo involucrado en proporcionar servicios. Por tanto, la percepción de la calidad está relacionada con diferentes aspectos, gran parte de los cuales depende de la relación entre ellos.

Arias (2019) En su tesis titulada: “Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el período septiembre 2018 – febrero 2019”, la institución que la respaldó fue la Universidad Central del Ecuador. El objetivo fue proponer el Plan de Mejoramiento de la Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos, a través de la aplicación de las normas ISO 9001-2015, para el mejoramiento en el área de Recursos Humanos. El tipo de investigación fue exploratoria, diseño descriptivo, y la muestra tuvo 1916 usuarios. El instrumento de recolección de datos fue una encuesta, llegando a las siguientes conclusiones:

- En el GADM-S, las personas encargadas de dar soporte a los usuarios no cuentan con las competencias adecuadas para hacerlo.
- En el GADM-S, el encargado de operar al usuario no tiene empatía con él y el servicio se vuelve grosero.
- En el GADM-S, el responsable de operar al usuario no tiene los conocimientos suficientes para operar al usuario de manera eficaz y eficiente.

- En el GADM-S, el responsable de atención al usuario no le brinda al usuario la seguridad y confianza para resolver todas las demandas que se le hacen.
- Los usuarios que acceden al GADM-S no tienen confianza en que sus necesidades serán atendidas de manera oportuna y justa.
- Los usuarios del GADM-S sienten que las instalaciones físicas brindadas por la dependencia gubernamental no son cómodas ni adecuadas para el servicio.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Condor y Valencia (2019) en la tesis titulada: “Motivación y Rendimiento Laboral de las Enfermeras del Área Materno-Infantil del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – EsSalud, Lima, 2018”, la institución que lo respaldó fue la Universidad Nacional del Callao. El objetivo fue determinar el nivel de motivación y su relación con el rendimiento laboral de las enfermeras del área materno-infantil del hospital Edgardo Rebagliati Martins. La investigación fue de tipo cuantitativo, diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 84 enfermeras, el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario, llegando a las siguientes conclusiones:

- Existe una correlación directa entre los niveles de motivación y el desempeño laboral de las enfermeras del Departamento Materno Infantil del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.
- Existe una correlación directa entre el nivel de motivación según dimensiones intrínsecas y el desempeño laboral moderado a alto de las enfermeras de la sección materno-infantil del Hospital Edgardo Rebagliati

Martins.

- Existe una correlación directa entre el grado de motivación según la dimensión extrínseca y el desempeño laboral medio-alto de las enfermeras de la sección materno-infantil del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Quispe (2019) en su tesis titulada: “Percepción del Clima Organizacional y Motivación Laboral de los Clientes Internos del Banco de Crédito del Perú – Sucursal Juliaca, 2017”, la institución que lo respaldó fue la Universidad Peruana Unión. El objetivo fue explicar la relación entre el clima organizacional y la motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú – Sucursal Juliaca, en el año 2017. La investigación fue de tipo analítica, diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 64 clientes internos, el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario, llegando a las siguientes conclusiones:

- Existe una correlación directa y fuerte entre el clima organizacional del Banco de Crédito del Perú Sucursal Juliaca y la motivación laboral de los clientes internos. El valor de $R = 0.709$ fue verificado mediante la prueba de correlación de Pearson, demostrando que existe una relación directa entre el clima organizacional y motivación laboral. Esto es significativo porque el valor de probabilidad es 0.000, que es menor que el parámetro 0.05 al 95% de nivel de confianza, donde la motivación laboral afecta el comportamiento de los empleados, ya sea intrínseco, extrínseco o trascendente.
- Existe una correlación entre el clima organizacional y la motivación intrínseca de los clientes dentro de la sucursal del Banco de Crédito del Perú Juliaca, como se muestra en la Tabla 14, ya que el 74.8% de los

colaboradores en la sucursal de motivación intrínseca que ofrece el mismo, la empresa está totalmente de acuerdo con Pearson con un valor de $R = 0.679$ en la prueba de correlación, mostrando que existe una relación directa y significativa entre las variables clima organizacional y motivación intrínseca, lo que también es significativo porque el valor de probabilidad de error es menor a 0.000, ya que este parámetro oscila entre 0.05 y 95% de confianza, y el 77.6% de los empleados Las actividades laborales realizadas muestran un progreso personal.

- Existe una correlación entre el clima organizacional y la motivación extrínseca de los clientes dentro de la sucursal del Banco de Crédito del Perú Juliaca, como se muestra en la Tabla 15, ya que el 70% de los empleados está totalmente de acuerdo con la motivación extrínseca de los clientes que realizan tareas para su uso personal, de acuerdo con la prueba de correlación de Pearson, $R = 0.575$, lo que indica un vínculo directo y significativo entre la variable clima organizacional y la motivación extrínseca. Además, la prueba es significativa porque un valor de probabilidad de 0.000 al 95% de confianza es un parámetro menor que 0.05. Demuestra que el 70% de los empleados trabajan para obtener el reconocimiento y el respeto de la junta directiva o la gerencia.

Alberca (2018) en su tesis titulada: “Motivación Laboral y Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la Empresa Ple-Clar-Piura, 2017”, la institución que lo respaldó fue la Universidad Alas Peruanas. El objetivo fue determinar la relación entre la motivación laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Ple-Clar-Piura, 2017. La

investigación fue de tipo descriptiva, diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 42 trabajadores, el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario, llegando a las siguientes conclusiones:

- El 88.1% de los empleados evaluados tenían una motivación laboral normal y el 54.8% estaban muy motivados. Se encontraron correlaciones moderadas y altamente significativas entre las dos variables ($\rho = -0.590$, $p = 0.000$).
- Existe una correlación moderada y altamente significativa entre la motivación laboral y el compromiso emocional entre los empleados de Ple-Clar-Piura, desde 2017, con $\rho = -0.610$, $p = 0.002$.
- La motivación laboral se asoció significativamente con el compromiso organizacional en su dimensión continua, con $p = 0.002$, y $\rho = -0.480$.
- En la dimensión normativa, existe una asociación moderada y significativa entre la motivación laboral y el compromiso organizacional, con $\rho = -0.560$, $p = 0.04$.

Flores (2019) en su tesis titulada: “Influencia de la Calidad del Servicio en la Decisión de Compra de Servicios Funerarios en la Ciudad de Chiclayo en el 2017”, la institución que lo respaldó fue la Universidad San Martín de Porres. El objetivo fue determinar la influencia de la calidad del servicio en la compra de los servicios funerarios en la ciudad de Chiclayo. La investigación fue de tipo explicativo, diseño no experimental, el instrumento de recolección de datos fue una encuesta, llegando a las siguientes conclusiones:

- 59 encuestados indicaron que la calidad de la empresa está en un nivel alto con un 98.3% de calidad de las interacciones, destacando la confianza,

seguridad y credibilidad de la empresa, así como la amabilidad, cortesía, empatía de los empleados y la bondad con los clientes. Esto da como resultado la satisfacción del cliente y una mayor percepción del servicio y/o producto.

- De acuerdo a los resultados obtenidos, 58 encuestados indicaron que el aspecto psicológico es un alto porcentaje (98.3%) como factor, ya que los clientes se dejan llevar por sus propios sentimientos y emociones al momento de adquirir servicios funerarios; seguido de factores personales (75%), lo que permite a los usuarios elegir una empresa que se adapte a sus necesidades financieras y estilo de vida.
- La calidad del servicio tiene una fuerte influencia en las decisiones de compra, con la satisfacción y percepción del cliente (calidad de interacción) en 57.7%, mientras que la confianza y seguridad (calidad de la empresa) en 50.7%, e infraestructura y presentación de los empleados (calidad corporal) en 36.1%, lo que indica que el nivel de servicio al cliente brindado influye en la decisión de comprar el servicio y recomendar la empresa a otros.

Campos (2019) en su tesis titulada: “La Calidad del Servicio y la Fidelización del Cliente en el Colegio San Martín de la Asociación Educativa Adventista Norte Oriental, San Martín, 2019”, la institución que lo respaldó fue la Universidad Peruana Unión. El objetivo fue explicar en qué medida la calidad del servicio se relaciona con la fidelización del cliente externo en el Colegio San Martín de la ASEANOR San Martín. La investigación fue de tipo correlacional, diseño no experimental, la muestra fue de 278 personas, el instrumento de recolección de datos fue un cuestionario, llegando a las siguientes conclusiones:

- Con base en el diseño del estudio, se buscó describir y determinar la relación entre la calidad del servicio y la lealtad del cliente en el Colegio San Martín de la Asociación Educativa Adventista del Noreste de San Martín (ASEANOR). Al respecto, de acuerdo al análisis estadístico del coeficiente de correlación de Spearman, se concluyó que la relación fue significativa y directa, con un resultado de 0.803, con un valor de p de 0.000 (valor de $p < 0.05$), por lo que se planteó la hipótesis nula rechazada y la hipótesis de investigación fue aceptada. En otras palabras, se encontró que a mayor calidad de servicio, mayor lealtad de los clientes.
- Esta conclusión corresponde a la primera pregunta específica, que también es el objetivo de la pregunta específica, incluyendo la hipótesis derivada. Según el análisis estadístico del coeficiente de correlación de Spearman, su porcentaje es 0.819, y el valor p es igual a 0.000 (valor $p < 0.05$), existe una correlación significativa y directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Por lo tanto, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación.
- Finalmente, ¿cuál es la relación entre la calidad del servicio y la confianza del cliente? Según el análisis estadístico de Spearman del coeficiente de correlación, el resultado obtenido fue de 0.746, con un valor de p igual a 0.000 (valor de $p < 0.05$). De hecho, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de estudio, es decir, la calidad del servicio del Colegio San Martín de ASENOR tiene un vínculo importante y directo con la confianza del cliente, lo cual ha sido comprobado.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Motivación Laboral (X)

Rodríguez (2004) menciona que:

El deseo de comprender, predecir o influir en el comportamiento laboral de las personas ha llevado a muchos estudiosos a investigar las causas y consecuencias de la motivación y la satisfacción laboral, realizando investigaciones de diferentes formas para explicar los factores que influyen en las actitudes de las personas en el ámbito laboral. Para la escuela de administración clásica, la motivación laboral es un problema fácil de resolver porque supone que una persona racional se guiará por el deseo de escapar del hambre y aumentar las ganancias. Por lo tanto, si se puede establecer un medio para vincular la ganancia con el logro, se puede lograr un mecanismo de incentivo eficiente. La Escuela de Relaciones Humanas introduce una mayor distinción en este tema al comprender la complejidad de los humanos en términos de habilidades sociales y amplitud de necesidades donde se desarrolló una parte importante de la teoría principal de la motivación humana

Koenes (1996) menciona que:

La motivación no se limita a hacer que los individuos acepten los términos del sistema. Si esa fuera la única preocupación, podría suceder que el empleado no esté realmente comprometido con su trabajo y solo haga lo necesario para evitar el despido. Como los resultados podrían no ser muy satisfactorios, es esencial motivar a los empleados para que desempeñen su rol de manera óptima, tanto en términos cuantitativos como cualitativos. La motivación humana se define como “un resultado

emocional que surge de la influencia de una motivación específica”
(p.191)

Amorós (2007) define que:

La motivación en el trabajo se define como “las fuerzas que actúan sobre el trabajador para que se comporte de una manera determinada, orientada a un objetivo, y condicionada por la capacidad de esforzarse para satisfacer sus necesidades personales” (p. 81). Dado que las razones detrás del desempeño laboral afectan la productividad, una de las tareas de los gerentes es canalizar eficazmente la motivación de los empleados para alcanzar los objetivos de la empresa.

“La motivación laboral es un término general que se aplica a una amplia gama de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares” (p.501).

Stephen (1999), afirma que:

La motivación de los empleados y su disposición para esforzarse al máximo para alcanzar las metas organizacionales es fundamental; esta disposición depende de la capacidad de satisfacer ciertas necesidades individuales. Los tres elementos clave de la motivación son el esfuerzo, las metas organizacionales y las necesidades (p.212).

Chiavenato (2001) afirma que: “Las personas que brindan servicio al cliente deben estar motivadas por su trabajo y sentirse satisfechas con la unidad y organización a la que pertenecen” (p.48)

Alberca (2018) por otra parte menciona que:

“La motivación es una de las tareas más sencillas de la gestión, pero

también una de las más complejas. Es sencilla porque los humanos están fundamentalmente motivados por comportamientos que generan recompensas, y compleja porque se relaciona con comportamientos impulsados por necesidades individuales que pueden ser satisfechas en múltiples etapas. En el contexto del trabajo, la motivación laboral es la fuerza interna que impulsa a las personas a trabajar y preocuparse por sus tareas, o las cualidades 'místicas' que motivan a los trabajadores a realizar tareas con el objetivo de completar el trabajo” (p.25)

Motivación Intrínseca y Extrínseca (2015) señala que:

La dificultad para distinguir entre las motivaciones derivadas de las necesidades de las personas (ya sean físicas, de reconocimiento profesional, afectivas, de prestigio social o de autoafirmación) y las motivaciones derivadas de las actividades que llevan a las personas a la satisfacción del desempeño se incrementa al crear condiciones óptimas mediante factores motivadores atractivos. Esto asegura que los empleados estén motivados tanto intrínseca como extrínsecamente, es decir, que cumplan con sus requisitos individuales y los de la empresa. En este sentido, la motivación laboral es vista como la principal vía para maximizar el desarrollo y crecimiento de los recursos humanos y así mejorar el desempeño organizacional.

Torrigo (2003) menciona que: “La teoría de Maslow establece que la motivación es restablecer la satisfacción de necesidades no satisfechas, y establece que la motivación humana se puede dividir en cinco categorías”.



Figura 1.

Jerarquía de las necesidades de Maslow. (Maslow, 1991)

- La primera necesidad se refiere a la carencia de algo que el ser humano considera esencial.
- La segunda necesidad está vinculada a la seguridad, la cual todos deseamos experimentar para vivir en armonía con nuestro entorno.
- - El tercer motivo es de carácter social, pues se refiere a la relación del individuo con otras personas pertenecientes a los diversos círculos en los que se desenvuelve.
- - La cuarta necesidad se caracteriza emocionalmente, en la que las personas quieren ser reconocidas y apreciadas por todo lo que hacen.
- - La quinta necesidad está relacionada con la autorrealización, que crea una sensación de dominio y victoria.

2.2.1.1. Motivación en la oficina

Chiavenato (2002) define que: La motivación laboral es el deseo de poner un alto nivel de esfuerzo para alcanzar objetivos organizacionales específicos, condicionado por la capacidad de satisfacer ciertas necesidades individuales (p.596).

2.2.1.1.1. Reconocimiento

Cepeda, Salguero y Sánchez (2015) menciona que: “Se trata de un conjunto de estrategias que utilizan las empresas para premiar a sus empleados, con el objetivo de reforzar conductas positivas alineadas con la dirección estratégica” (p. 37).

Ares (2013) menciona que:

El reconocimiento de los empleados no se limita a un aumento salarial o una recompensa económica, sino que busca hacer sentir a los empleados que su trabajo es fundamental para alcanzar los resultados, contribuyendo positivamente a la comunidad empresarial. Existen dos tipos de reconocimiento utilizados por las empresas: informal y formal.

- Reconocimiento informal: Este es el reconocimiento del superior directo al buen trabajo sin planificación. R
- Reconocimiento formal: Consiste en un

reconocimiento estructurado y planificado que ocurre con una frecuencia determinada dentro de la empresa, reforzando la cultura organizacional a través del comportamiento observable de los empleados.

2.2.1.1.2. Beneficios

Nazario (2006) menciona que:

Los beneficios permiten que las organizaciones atraigan a futuros o actuales empleados de manera efectiva, especialmente cuando el salario por sí solo es insuficiente. Aunque los beneficios no siempre son ideales para todos los trabajadores, pueden ser una ventaja significativa y ayudan a asegurar que sean adecuados para períodos de empleo temporales o prolongados. Son cruciales para motivar, atraer y retener a los mejores talentos en el mercado laboral

2.2.1.1.3. Clima Laboral

Quispe (2019) menciona que:

La atmósfera laboral se refiere al clima psicológico y social que rodea el ambiente de trabajo, englobando las percepciones de los empleados sobre las condiciones del entorno laboral, así como las emociones, actitudes y sentimientos que estos

generan en sus interacciones con la organización.

(p.21)

Rubio (2013) menciona que:

El entorno de trabajo abarca tanto a las personas como al ambiente físico en el cual se realiza el trabajo diario. Este entorno afecta la satisfacción de los empleados y, por ende, su productividad. Incluye la experiencia de los gerentes, el comportamiento de las personas, la manera en que trabajan y sus relaciones, sus interacciones con la empresa, las máquinas que utilizan y las actividades que realizan

Guadalupe (2015)

El clima organizacional es un aspecto crucial para las organizaciones competitivas que buscan incrementar la productividad y mejorar el servicio a través de estrategias internas. El concepto de clima organizacional tiene sus raíces en la teoría interpersonal, y sus ideas sobre el proceso de inserción están vinculadas con la sociología y la psicología industrial.

2.2.1.2. Motivación profesional

Zubiri (2013) menciona que: “La motivación en las instituciones de salud es un aspecto clave para el funcionamiento de todo el sistema. A principios del siglo XX, la motivación empezó a ser considerada uno de los ejes centrales de la producción, y esta perspectiva sugiere que el factor económico es clave en este contexto.”

2.2.1.2.1. Ascenso

Sesame (s.f.) menciona que:

La importancia de la promoción en el ambiente laboral se refiere al avance de los trabajadores a puestos de mayor relevancia con mejores condiciones y remuneración. Una promoción dentro de una empresa implica un movimiento ascendente en el organigrama, y su consideración dependerá de factores como la antigüedad del empleado, los logros alcanzados, la educación y la autoridad organizacional del empleador.

2.2.1.3. Motivación económica

Los administradores consideran que la motivación económica es fundamental, ya que las personas trabajan principalmente por dinero, lo cual les permite satisfacer sus necesidades y vivir en la comunidad. Los aumentos salariales, promociones, bonificaciones y premios son factores clave que actúan como motivadores en este contexto.

2.2.1.3.1. Sueldo

Lòpez (s.f) menciona que: “Los beneficios que un trabajador subordinado recibe de su empleador están vinculados a la compensación a la que tiene derecho (por la prestación del trabajo). Para un abogado, el salario es ante todo una contraprestación por el trabajo del subordinado”.

De la Cueva (s.f) menciona que: “Establece que salario o remuneración es la remuneración que debe recibir un trabajador por su trabajo a fin de permitirle vivir una vida digna de la dignidad humana, o la remuneración por asegurar una vida digna al trabajador y sus familias”.

2.2.1.3.2. Retribución

RAE (2005) menciona que: “Trata la retribución y remuneración como sinónimo de sueldo y salario, y se define como retribución periódica, especialmente la que percibe un trabajador”. (p.1242).

2.2.2. Calidad del Servicio (Y)

Parodi, Andres y Perry (2017) mencionan que:

La calidad puede tener una perspectiva subjetiva, ya que puede significar y valorar diferentes cosas para distintas personas. Los expertos en la materia la definen como hacer las cosas bien desde el

principio, seguir protocolos, cumplir requisitos y lograr la satisfacción del cliente. Incluye evitar desperdicios, organizarse y planificar para asegurar el futuro. (p. 21)

Grönroos (1994) menciona que:

La calidad del servicio se ha consolidado como un fenómeno ampliamente estudiado por los investigadores. En el mundo empresarial actual, se considera uno de los temas más importantes, desempeñando un papel clave en la organización. La calidad del servicio se ha convertido en una estrategia para mantener a los clientes satisfechos y leales. Se revisa la literatura sobre el modelo conceptual, analítico y de medición, así como las dimensiones que lo componen. (p. 22)

Estrada (citado en Pareldes, 2018) mencionó que: “La calidad del servicio representa una verdadera ventaja competitiva para una organización. La calidad del servicio y la atención reflejan el compromiso de quienes en la organización se enfocan en los clientes, usuarios o público en general”.

Valarie, Parasuraman, Berry (1988). Consideran que: “La calidad del servicio debe cumplir con las expectativas del cliente, siendo una herramienta utilizada para identificar el acceso, la lealtad, la comunicación y la cortesía. Es importante centrarse en el servicio específico y en la seguridad

2.2.1.1. Tangibilidad

Retuerto (2017) menciona que:

La tangibilidad se refiere a la apariencia de las instalaciones,

equipos, personal, etc. Estos son los aspectos físicos que los clientes perciben en una organización. Este concepto se puede resumir en términos de lo que nuestros sentidos pueden captar, como la limpieza o la modernidad, evaluando aspectos como el personal, la infraestructura y otros elementos. (p. 37)

Zeithaml y Bitner (2002) describen que: “Al igual que la apariencia de una instalación o infraestructura, la apariencia de los materiales, equipos e incluso del personal transmite una imagen mental al cliente, formando su percepción sobre la calidad del servicio”.

Zeitham y Berry (1991) mencionan que: “Estos servicios requieren un diseño muy eficiente, y satisfacer las expectativas de los clientes y usuarios puede ser un desafío complejo”.

2.2.1.1.1. Infraestructura

Gavilanes (2020) menciona que:

El término ‘infraestructura’ es utilizado por arquitectos, ingenieros y planificadores urbanos para describir instalaciones públicas, servicios y estructuras organizativas básicas. Es común que los residentes de ciudades y comunidades también lo utilicen. En el contexto de infraestructura, los políticos a menudo consideran cómo un país facilita a las empresas el transporte y entrega de sus productos, incluyendo

servicios esenciales como agua, electricidad y saneamiento, que deben ser transportados y distribuidos adecuadamente.(p. 40)

Ucha (2018) refiere que: “La infraestructura consiste en un conjunto de elementos o servicios considerados necesarios para que una organización funcione o realice sus actividades de manera efectiva”.

2.2.1.1.2. Instalaciones físicas

Apaza (2018) señala que: “Las instalaciones físicas representan las características materiales y tangibles del proveedor, tales como las instalaciones, equipos y personal. Estos son los factores que el cliente enfrenta al momento de contratar servicios”.

2.2.1.2. Empatía

Feshback (1984) define la empatía como: “La práctica de reconocer y entender los sentimientos de los demás a través de la empatía adquirida” (p.67)

Zeithaml y Bitner (2002) mencionan que:

La empatía se refiere a la atención personalizada que una organización brinda a sus clientes en relación con sus intereses. Según la RAE, este concepto hace referencia a la capacidad de identificarse con alguien en particular. Esto destaca que el factor

humano es el único que puede exhibir este atributo, por lo que es responsabilidad de la empresa u organización fomentar este importante aspecto. Si la empresa u organización carece de este atributo, solo sus compañeros podrán ofrecerlo. (p. 39)

Retuerto (2017) mencionó que:

Las organizaciones pueden utilizar ciertas características personales de sus empleados para mejorar la percepción de los servicios prestados, mediante la mejora de estas características naturales a través de la formación o el establecimiento de normas de atención. Esto se logra mediante modelos estándar que ayudan a crear una sensación de comodidad y apoyo para el cliente o usuario. Este objetivo es más fácil de alcanzar cuando los empleados están comprometidos y motivados, lo que facilita el uso de sus cualidades y habilidades innatas en beneficio de la organización

2.2.1.2.1. Calidez

Litwin y Stringer (1968) definen que:“La amistad y el apoyo mutuo entre superiores y subordinados están presentes y son omnipresentes en las organizaciones”

Sánchez (2016) menciona que:

La amabilidad se basa en el trato que recibe el cliente por parte de la persona que lo atiende. Esta debe ser amable, capaz de escuchar y

comprender las dudas o inquietudes del cliente, y, en última instancia, hacer que el cliente se sienta ‘como en casa’. Aunque el concepto de calidad es más amplio e incluye la calidez como una de sus dimensiones, esta última facilita en gran medida la función del servicio. (p. 5)

2.2.1.2.2. Deseo de comprender

Inca (2015) menciona que: “Implica un compromiso con los clientes para entender sus necesidades y encontrar la mejor manera de satisfacer sus deseos”.

2.2.1.2.3. Gustos y necesidades

Apaza (2018) menciona que:

Para que los clientes se sientan únicos, deben recibir los servicios que necesitan de la manera más conveniente para ellos. Estos cinco factores contribuyen a la evaluación general del servicio desde la perspectiva del cliente. Cada cliente es diferente y requiere estrategias distintas para ofrecer el servicio adecuado, por lo que no hay una única medida que garantice una mejora en todos los aspectos del servicio. (p. 18)

2.2.1.3. Capacidad de respuesta

Zeithaml y Bitner (2002) mencionan que:

La capacidad de respuesta refleja el deseo de atender a los clientes de acuerdo con sus necesidades, así como la habilidad para proporcionar los servicios requeridos de la manera más rápida posible, ayudando a dar a conocer la identidad del servicio. Esta capacidad incluye la asistencia y respuesta a las preguntas de los clientes sobre los servicios y sus condiciones. (p. 38)

Retuerto (2017) menciona que:

La capacidad de respuesta está directamente relacionada no solo con la rapidez en la atención, sino también con la capacidad del trabajador para manejar cualquier situación o problema que surja durante la jornada laboral. Por lo tanto, es crucial que la formación o atención de la dirección de la organización promueva un ambiente de trabajo agradable y satisfactorio, permitiendo que los empleados realicen su trabajo de manera efectiva y mejoren la imagen global del servicio. (p. 38)

Trujillo (2012) menciona que: “La capacidad de brindar un servicio oportuno se ejemplifica con respuestas rápidas a las llamadas de los clientes”.

2.2.1.3.1. Voluntad de ayuda

Amable (2015) menciona que:

Refleja el deseo de asistir a los clientes y proporcionar un servicio rápido. Esta dimensión se centra en la atención y la velocidad al manejar solicitudes, consultas, quejas y problemas de los clientes. Implica comunicar respuestas a los clientes, esperando el tiempo necesario para obtener ayuda, responder preguntas o resolver problemas. (p. 42)

2.2.1.3.2. Disposición

Druker (como se cita en Almergo y Rivas, 2019) menciona que:

El carácter del personal influye en la atención personalizada a los clientes. No se trata solo de ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es un componente importante de la empatía, también requiere una fuerte conexión y compromiso con el cliente, así como una comprensión profunda de sus características específicas y necesidades. (p. 28)

Huanca y Inga (2018) refieren que: “Es la disposición del personal para ofrecer asistencia

inmediata a los clientes, y otros conceptos relacionados con la capacidad de respuesta incluyen el servicio inmediato a los clientes”.

Bernalvente y Figueroa (2012) mencionan que: “Es la voluntad de ayudar al cliente, brindándole así un servicio rápido”.

2.3. Definición de términos básicos

1. Motivación laboral

Un sistema de información es un conjunto de datos interconectados con el propósito de alcanzar un objetivo común. Su principal objetivo es gestionar y administrar la información contenida en el sistema.

2. Motivación económica

Los administradores creen que la motivación económica es fundamental porque las personas trabajan por dinero, lo cual les permite satisfacer sus necesidades y vivir en la comunidad.

3. Calidad del servicio

La calidad del servicio es un aspecto crucial para las organizaciones privadas, públicas y sociales, que llevan a cabo acciones para garantizar la plena satisfacción de sus clientes internos y externos.

4. Tangibilidad

Elementos que se pueden tocar y/o sentir, mientras que los intangibles son aquellos elementos que no tienen presencia física por sí mismos. No se pueden tocar ni sentir, pero pueden tener un significado independiente en el patrimonio de una empresa.

5. Empatía

La empatía es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de los demás, y tratar de experimentar objetivamente y racionalmente sus sentimientos.

2.4. Formulación de la hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La motivación laboral se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

2.4.2. Hipótesis específicas

1. La motivación en la oficina se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.
2. La motivación profesional se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.
3. La motivación económica se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

2.5. Operacionalización de variables

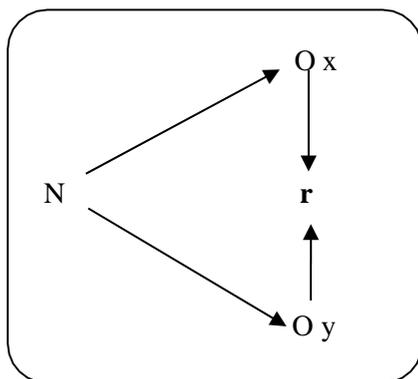
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
(X) MOTIVACIÓN LABORAL	<p>X.1.- Motivación en la oficina</p> <p>X.2.- Motivación profesional</p> <p>X.3.- Motivación económica</p>	<p>X.1.1.- Reconocimientos</p> <p>X.1.2.- Beneficios</p> <p>X.1.3.- Clima laboral</p> <p>X.2.1.- Ascensos</p> <p>X.3.1.- Sueldo</p> <p>X.3.2.- Retribución</p>	<p>Escala de Likert:</p> <p>Siempre.</p> <p>Casi Siempre</p> <p>A veces</p> <p>Casi nunca</p> <p>Nunca</p>
(Y) CALIDAD DE SERVICIO	<p>Y.1.- Tangibilidad</p> <p>Y.2.- Empatía</p> <p>Y.3.- Capacidad de respuesta</p>	<p>Y.1.1.- Infraestructura</p> <p>Y.1.2.- Instalaciones físicas</p> <p>Y.2.1.- Calidez</p> <p>Y.2.2.- Deseo de comprender</p> <p>Y.2.3.- Gustos y necesidades</p> <p>Y.3.1.- Voluntad de ayuda</p> <p>Y.3.2.- Disposición</p>	<p>Escala de Likert:</p> <p>Siempre.</p> <p>Casi Siempre</p> <p>A veces</p> <p>Casi nunca</p> <p>Nunca</p>

Capítulo III. Metodología

3.1. Diseño metodológico

Tipo de Investigación

De acuerdo con el objetivo que se persigue, el tipo de investigación es básica, también conocida como pura o fundamental. Esta investigación es descriptiva ya que proporciona información diagnóstica valiosa sobre las variables, utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental, transeccional y correlacional. Esto significa que se estudia la relación entre las variables identificadas, observando cómo se relacionan o dependen unas de otras. La investigación está interesada en conocer, a través de la observación de las unidades, la relación existente entre las variables identificadas, como se muestra en la siguiente figura:



Denotación:

N = Población

Ox = Observación a la variable

independiente. **Oy** = Observación a la

variable dependiente. **r** = Relación entre

variables.

Método de Investigación

Método Científico.

Estrategia procedimiento de contratación de hipótesis

Las reglas estratégicas empleadas para probar las hipótesis fueron a través del paquete estadístico de correlación, en su variante descriptiva y comparativa, dado que se trata de determinar y establecer el nivel de relación existente entre ambas variables. Finalmente, se realizó un análisis estadístico de los resultados mediante el coeficiente de correlación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Córdoba (2009) señala que: “La población es el conjunto bien definido de unidades de observación con características comunes y perceptibles. Está denotada por la letra N.”

El universo poblacional estuvo constituido por 56 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María – Huaura.

3.2.2. Muestra

El universo poblacional estuvo constituido por 56 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María – Huaura.

Dado que la población es pequeña, se consideró una muestra no probabilística. El investigador, conociendo bien la población y aplicando un buen criterio, decidió que las unidades de observación constituirán la muestra. Se utilizó el método de muestreo intencional o por conveniencia, con el

criterio del investigador para que la muestra sea representativa.

3.3. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos utilizados en la investigación se describen a continuación:

Técnicas:

- Análisis Documental
- Observación
- Encuesta

Instrumentos:

- Fichas bibliográficas, hemerográficas y de investigación
- Guía de observación
- Cuestionario de preguntas

3.4. Técnicas para el procedimiento de la información Análisis Documental

Mediante el análisis documental y los instrumentos correspondientes, se revisaron fuentes bibliográficas, publicaciones especializadas y portales de internet directamente relacionados con el tema de investigación.

A través de la entrevista y el cuestionario, elaborados específicamente para esta investigación, se recopiló información sobre cada una de las dimensiones de las variables. Las preguntas están orientadas a aspectos concretos que permitirán recolectar datos y identificar deficiencias en la variable dependiente.

Mediante la observación y su respectivo instrumento, se busca comprender

procesos, interacciones entre personas, situaciones y eventos que ocurren a lo largo del tiempo. También se analizarán los patrones desarrollados y los contextos sociales y culturales en los que ocurren las experiencias humanas, además de identificar problemas.

a) Ficha Técnica de Instrumentos

La encuesta está constituida por preguntas relacionadas con la variable independiente y la variable dependiente. La medición se realizará a través de la Escala de Likert, que varía del 1 al 5.

b) Administración de los instrumentos y obtención de los datos

Para la recolección de la información se formuló un cuestionario, validado por especialistas y expertos en investigación. Estos expertos evaluaron la aplicabilidad del cuestionario y realizaron correcciones si era necesario. La confiabilidad del cuestionario se verificó mediante pruebas piloto, aplicadas varias veces a la muestra determinada, utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach.

En la administración de los cuestionarios, se contó con el valioso apoyo del personal en la recolección de datos.

Análisis Estadístico

El análisis estadístico se llevó a cabo utilizando el paquete SPSS 25.0. Este proceso incluyó la interpretación, análisis y discusión de gráficos y figuras estadísticas para lograr los resultados y contrastar con las conclusiones, implicando los objetivos y las hipótesis que serán el producto final de la investigación.

Formulación del modelo

a. Hipótesis Nula.

No existen evidencias de que las medias de los tratamientos difieran significativamente.

b. Hipótesis alterna.

Estadísticamente, las medias de los tratamientos difieren significativamente.

c. Recolección de datos y cálculos de los estadísticos correspondientes.

La recolección de datos se realizó una vez aplicando los tratamientos correspondientes a cada muestra. Para el procesamiento, se utilizaron programas estadísticos.

d. Decisión estadística.

La decisión estadística se tomó en función de la comparación entre el estadístico de prueba calculado y el valor obtenido de tablas estadísticas correspondientes a la distribución del estadístico de prueba. Si el valor del estadístico de prueba calculado se encuentra en la región de rechazo, se rechaza la hipótesis nula; en caso contrario, se acepta. Es decir: Si: $F_0 > F_{\alpha, a-1, N-a}$ **se rechaza**

Capítulo IV. Resultados

4.1. Análisis de resultados

Tabla 1.

Motivación laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	39,3	39,3	39,3
	Medio	27	48,2	48,2	87,5
	Alto	7	12,5	12,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María – Huaura 2022.

Para una mejor apreciación y comparación, se presenta la siguiente figura:

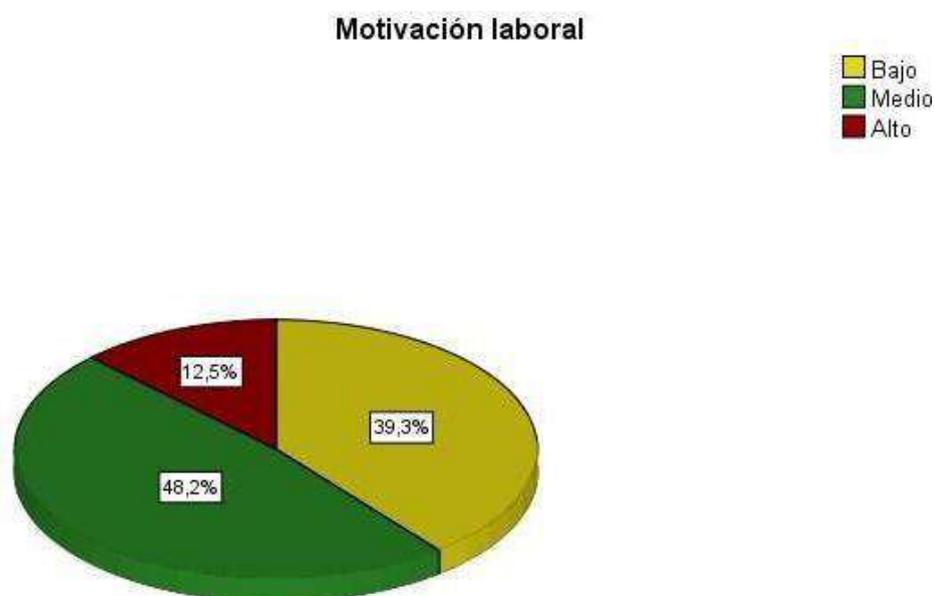


Figura 2.

Motivación laboral

De acuerdo con la Figura 2, un 48.2% de los trabajadores indican que existe un nivel medio de motivación laboral en la Municipalidad Distrital de Santa María – Huaura. Además, un 39.3% reporta un nivel bajo y un 12.5% señala un nivel alto de motivación laboral.

Tabla 2.

Motivación en la oficina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	39,3	39,3	39,3
	Medio	27	48,2	48,2	87,5
	Alto	7	12,5	12,5	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María – Huaura 2022.

Para una mejor apreciación y comparación, se presenta la siguiente figura:
:



Figura 3.

Motivación en la oficina

De acuerdo con la Figura 3, un 48,2% de los trabajadores manifiestan que existe un nivel medio en la dimensión de motivación en la oficina, un 39,3% reportan un nivel bajo y un 12,5% indican un nivel alto en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022..

Tabla 3.

*Motivación profesional**Motivación profesional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	26	46,4	46,4	46,4
	Medio	21	37,5	37,5	83,9
	Alto	9	16,1	16,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María – Huaura 2022.

Para una mejor apreciación y comparación, se presenta la siguiente figura:

:

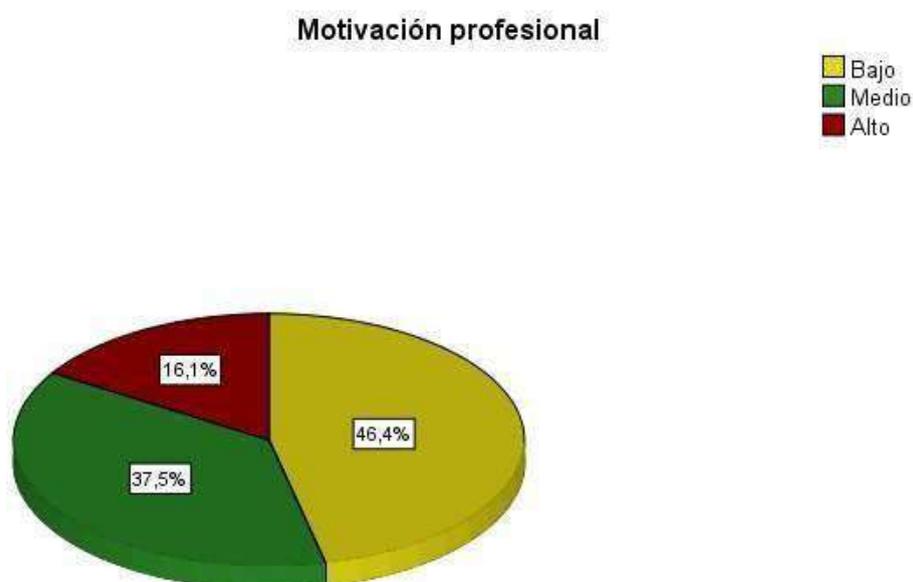


Figura 4.

Motivación profesional

De la Figura 4, un 46,4% de los trabajadores manifiestan que existe un nivel bajo en la dimensión de motivación profesional, un 37,5% reportan un nivel medio y un 16,1% indican un nivel alto en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura.

Tabla 4.

*Motivación económica**Motivación económica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	48,2	48,2	48,2
	Medio	29	51,8	51,8	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María – Huaura 2022

Para una mejor apreciación y comparación, se presenta la siguiente figura:

:

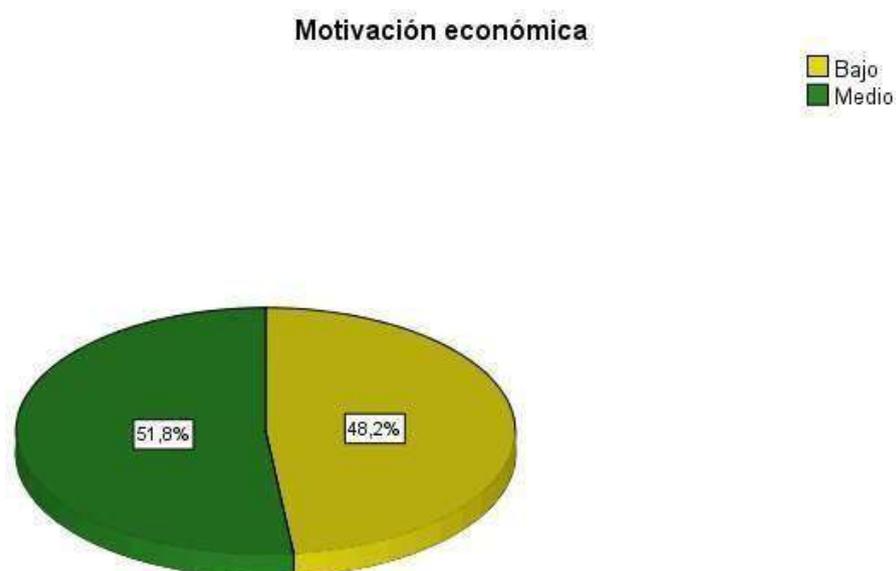


Figura 5.

Motivación económica

De la Figura 5, un 51,8% de los trabajadores manifiestan que existe un nivel medio en la dimensión de motivación económica, y un 48,2% reportan un nivel medio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura.

Tabla 5.

Calidad de servicio

<i>Calidad de servicio</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	22	39,3	39,3	39,3
	Medio	30	53,6	53,6	92,9
	Alto	4	7,1	7,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María – Huaura 2022.

Para una mejor apreciación y comparación, se presenta la siguiente figura:

:

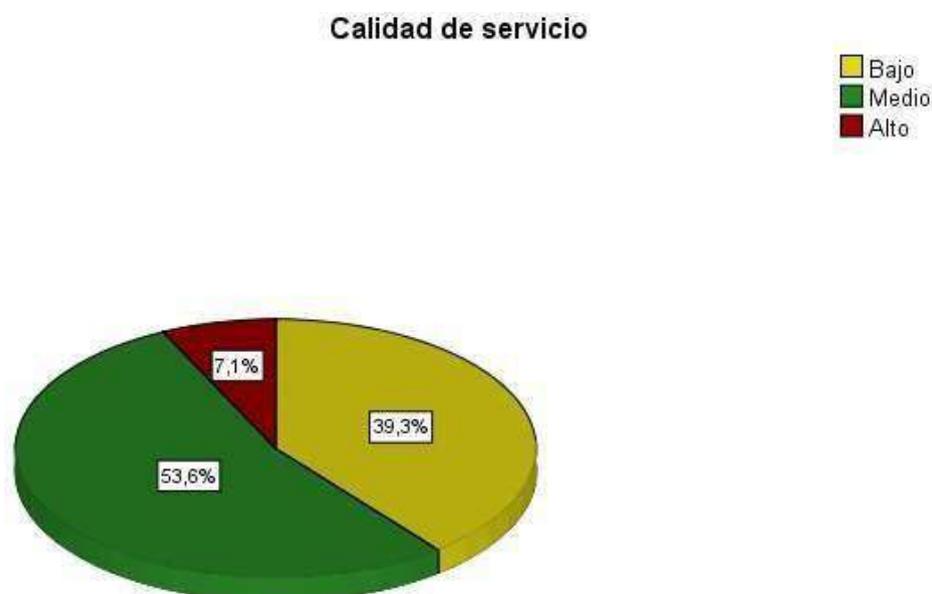


Figura 6.

Calidad de servicio

De la Figura 6, un 53,6% de los trabajadores manifiestan que existe un nivel medio en la variable de calidad de servicio, un 39,3% un nivel bajo y un 7,1% un nivel alto en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura.

Tabla 6.

Tangibilidad

<i>Tangibilidad</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	40	71,4	71,4	71,4
	Medio	12	21,4	21,4	92,9
	Alto	4	7,1	7,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María – Huaura 2022.

Para una mejor apreciación y comparación, se presenta la siguiente figura:

:

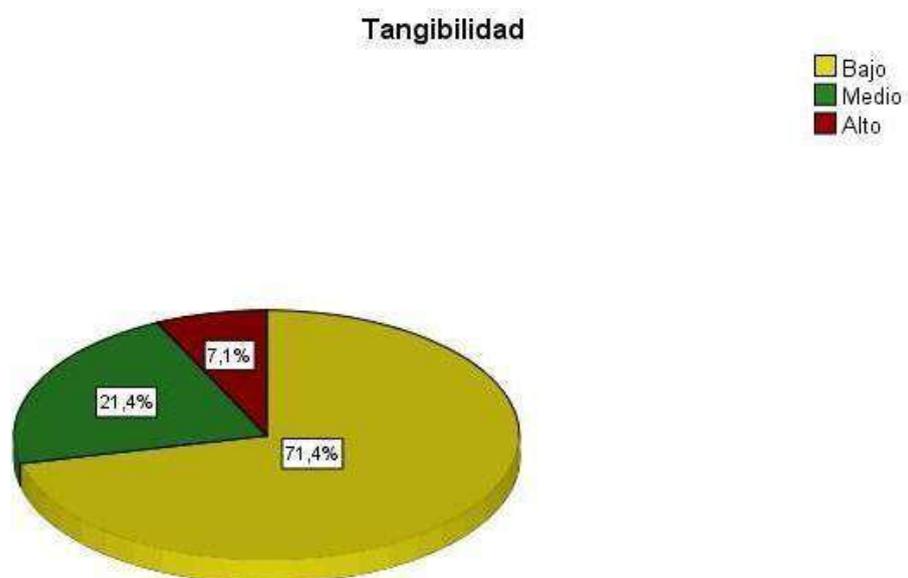


Figura 7.

Tangibilidad

De la Figura 7, un 71,4% de los trabajadores manifiestan que existe un nivel bajo en la dimensión de tangibilidad, un 21,4% un nivel medio y un 7,1% un nivel alto en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura.

Tabla 7. *Empatía*

<i>Empatía</i>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	37,5	37,5	37,5
	Medio	26	46,4	46,4	83,9
	Alto	9	16,1	16,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María – Huaura 2022.

Para una mejor apreciación y comparación, se presenta la siguiente figura:
:

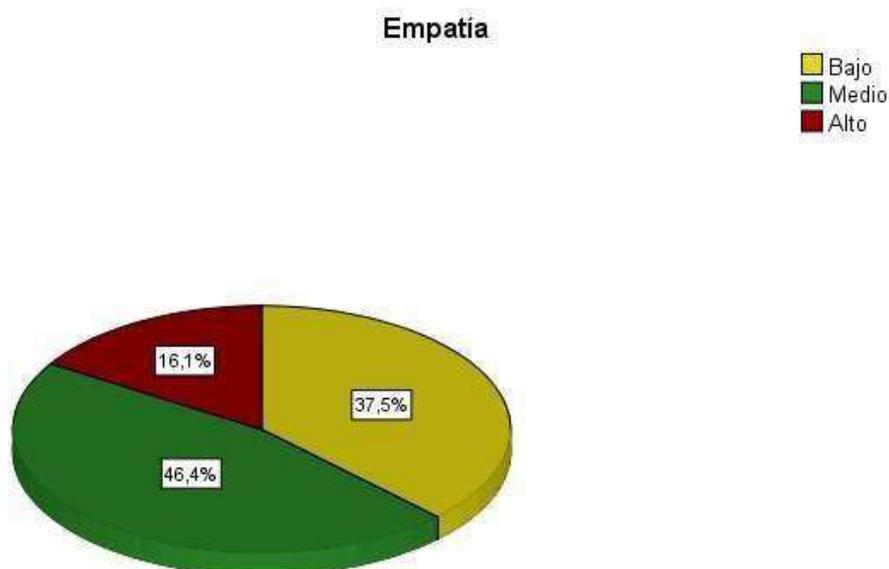


Figura 8.

Empatía

De la Figura 8, un 46,4% de los trabajadores manifiestan que existe un nivel medio en la dimensión de empatía, un 37,5% un nivel bajo y un 16,1% un nivel alto en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura..

Tabla 8. *Capacidad de respuesta*

<i>Capacidad de respuesta</i>				Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Bajo	36	64,3	64,3	64,3
	Medio	16	28,6	28,6	92,9
	Alto	4	7,1	7,1	100,0
	Total	56	100,0	100,0	

Fuente: Ficha de observación aplicada a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa María – Huaura 2022.

Para una mejor apreciación y comparación, se presenta la siguiente figura:

:

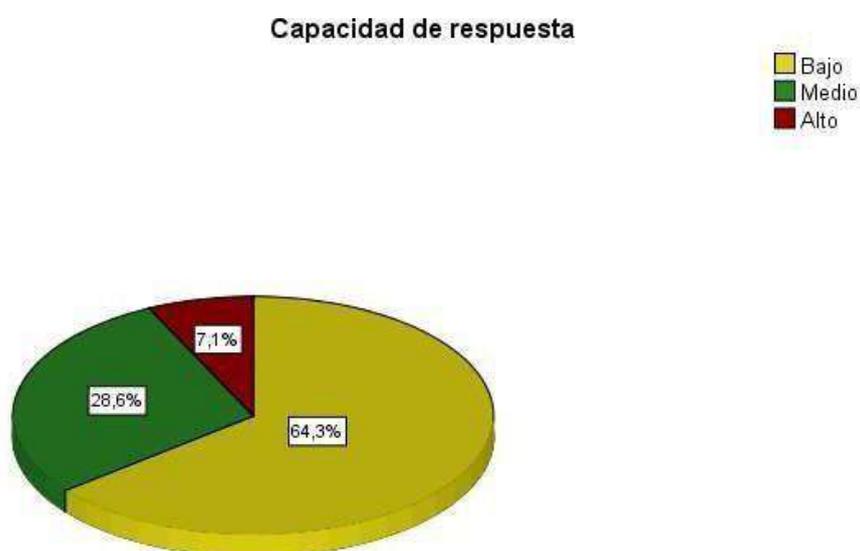


Figura 9.

Capacidad de respuesta

Aquí está el texto corregido:

De la Figura 9, un 64,3% de los trabajadores manifiestan que existe un nivel bajo en la dimensión de capacidad de respuesta, un 28,6% un nivel medio y un 7,1% un nivel alto en la Municipalidad Distrital de Santa María – Huaura.

4.2. Contrastación de hipótesis

Dado que se tienen dos variables cuantitativas, es necesario comprobar, antes de cualquier análisis estadístico inferencial, si los datos de las variables aleatorias estudiadas siguen o no el modelo normal de distribución de probabilidades. Para realizar la prueba de normalidad se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov, dado que el tamaño de la muestra es mayor que 50..

Prueba de normalidad de la variable motivación laboral

Para realizar la prueba de normalidad de la variable motivación laboral, se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov y se siguió el siguiente procedimiento:

a) Planteo de las hipótesis:

- Hipótesis Nula (H₀): Las puntuaciones de la variable motivación laboral tienen una distribución normal.
- Hipótesis Alternativa (H_a): Las puntuaciones de la variable motivación laboral no tienen una distribución normal.

b) Nivel de significación o riesgo: $\alpha = 5\% = 0,05$

c) Estadístico de la prueba: Kolmogórov-Smirnov

Tabla 9. Prueba de normalidad de la variable motivación laboral

Kolmogorov-Smirnova	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	0,175	56	0,000

d) Regla de decisión:

- Si: P_valor (Sig) $\leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.
- Si: P_valor (Sig) $> 0,05$ no se rechaza la hipótesis nula.

Sobre la variable calidad de servicio, el p-valor (Sig) es igual a 0,000. Como este valor es menor a 0,05, se infiere que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la

hipótesis nula, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Prueba de normalidad de la variable calidad de servicio

Para realizar la prueba de normalidad de la variable calidad de servicio, se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov y se siguió el siguiente procedimiento:

a) Planteo de las hipótesis:

- Hipótesis Nula (H0): Las puntuaciones de la variable calidad de servicio tienen una distribución normal.
- Hipótesis Alternativa (Ha): Las puntuaciones de la variable calidad de servicio no tienen una distribución normal.

b) Nivel de significación o riesgo: $\alpha = 5\% = 0,05$

c) Estadístico de la prueba: Kolmogórov-Smirnov

Tabla 9. *Prueba de normalidad de la variable motivación laboral*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	,175	56	,000

a) Regla de decisión:

- Si: $P_valor (Sig) \leq 0,05$ se rechaza la hipótesis nula.
- Si: $P_valor (Sig) > 0,05$ no se rechaza la hipótesis nula.

Sobre la variable motivación laboral, el p-valor (Sig) es igual a 0,000. Como este valor es menor a 0,05, se infiere que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Prueba de normalidad de la variable de calidad de servicio

Para realizar la prueba de normalidad de la variable calidad de servicio, se utilizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov y se siguió el siguiente procedimiento:

a) Planteo de las hipótesis:

- **Hipótesis Nula (H₀):** Las puntuaciones de la variable calidad de servicio tienen una distribución normal.
- **Hipótesis Alternativa (H_a):** Las puntuaciones de la variable calidad de servicio no tienen una distribución normal.

b) Nivel de significación o riesgo: $\alpha = 5\% = 0,05$

c) Estadístico de la prueba: Kolmogórov-Smirnov

Tabla 10. *Prueba de normalidad de la variable calidad de servicio*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,196	56	,000

a) Regla de decisión:

- Si: $P_valor (Sig) \leq 0,05$ se rechaza la nula
- Si: $P_valor (Sig) > 0,05$ no se rechaza la hipótesis nula

Sobre la variable calidad de servicio, el p-valor (Sig) es igual a 0,000. Como este valor es menor a 0,05, se infiere que hay suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula, concluyendo que los datos no provienen de una distribución normal.

Hipótesis General

Hipótesis Alternativa: La motivación laboral se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

Hipótesis nula: La motivación laboral no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

Tabla 11: *La motivación laboral y la calidad del servicio*

		Motivación laboral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Motivación laboral	1,000	,654**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	56	56
	Calidad de servicio	,654**	1,000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	56	56

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

Como se muestra en la Tabla 11, se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,654$, con una $p = 0,000$ ($p < 0,05$), con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativa entre la motivación laboral y la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud buena..

Hipótesis Específica 1

Hipótesis Alternativa: La motivación en la oficina se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

Hipótesis nula: La motivación en la oficina no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

Tabla 12: *La motivación en la oficina y la calidad del servicio*

			Motivación en la oficina	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Motivación en la oficina	Coefficiente de correlación	1,000	,654**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,654**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

Como se muestra en la Tabla 12, se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,654$, con una $p = 0,000$ ($p < 0,05$), con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativa entre la motivación en la oficina y la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud buena.

Hipótesis Específica 2

Hipótesis Alternativa: La motivación profesional se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

Hipótesis nula: La motivación profesional no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

Tabla 13: *La motivación profesional y la calidad del servicio*

			Motivación profesional	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Motivación profesional	Coefficiente de correlación	1,000	,525**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,525**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

Como se muestra en la Tabla 13, se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,525$, con una $p = 0,000$ ($p < 0,05$), con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativa entre la motivación profesional y la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud buena.

Hipótesis Específica 3

Hipótesis Alternativa: La motivación económica se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

Hipótesis nula: La motivación económica no se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

Tabla 14: *La motivación económica y la calidad del servicio*

			Motivación económica	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Motivación económica	Coeficiente de correlación	1,000	,516**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	56	56
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,516**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	56	56

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

Como se muestra en la Tabla 14, se obtuvo un coeficiente de correlación de $r = 0,516$, con una $p = 0,000$ ($p < 0,05$), con lo cual se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se puede evidenciar estadísticamente que existe una relación significativa entre la motivación económica y la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

Se puede apreciar que el coeficiente de correlación es de una magnitud moderada.

Capítulo V. Discusión

5.1. Discusión

Los resultados estadísticos demuestran que existe una relación significativa entre la motivación laboral y la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022, debido a la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,654, representando una buena asociación.

Entre las variables estudiadas, al analizar estadísticamente por dimensiones, se observa lo siguiente:

Primera dimensión: Existe una relación significativa entre la motivación en la oficina y la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022, con una correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,654, indicando una buena asociación.

Segunda dimensión: También se aprecia una relación significativa entre la motivación profesional y la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022, con una correlación de Spearman de 0,525, representando una asociación moderada.

Tercera dimensión: Se observa una relación significativa entre la motivación económica y la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022, con una correlación de Spearman de 0,516, indicando una asociación moderada.

Estos resultados permiten conocer la relación entre la motivación laboral y la calidad del servicio de los trabajadores. En este punto, coinciden con la investigación de Condor y Valencia (2019) en su tesis titulada: “Motivación y Rendimiento Laboral de las Enfermeras del Área Madre - Niño del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins –

Essalud. Lima. 2018”, cuyo objetivo fue determinar el nivel de motivación y su relación con el rendimiento laboral de las enfermeras del área madre-niño del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. Los autores llegaron a las siguientes conclusiones: Existe una relación directa entre el nivel de motivación según dimensión intrínseca y el rendimiento laboral, siendo medio y alto en las enfermeras del área madre-niño del Hospital Edgardo Rebagliati Martins.

Capítulo VI. Conclusiones y recomendaciones

6.1. Conclusiones

De las pruebas realizadas, podemos concluir:

1. **Según el objetivo general**, esta tesis logró evidenciar que existe una buena relación entre la motivación laboral y la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022. Esto se demuestra mediante la correlación de Spearman, que devuelve un valor de 0,654, lo cual indica una buena asociación, ya que permite predecir o influir en la conducta laboral de los individuos.
2. **Según el objetivo específico 1**, se logró conocer que existe una buena relación entre la motivación en la oficina y la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022. Esto se demuestra con la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,654, indicando que la motivación en la oficina alcanza altos niveles de esfuerzo hacia determinados objetivos organizacionales.
3. **Según el objetivo específico 2**, se logró determinar que existe una relación moderada entre la motivación profesional y la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022. Esta relación se demuestra con la correlación de Spearman, que devuelve un valor de 0,525, indicando que la motivación profesional es un aspecto crucial para el buen funcionamiento del sistema.
4. **Finalmente, según el objetivo específico 3**, también se evidenció que existe una relación moderada entre la motivación económica y la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022. Esta relación se demuestra con la correlación de Spearman que devuelve un valor de 0,516, señalando que las personas trabajan por dinero, el cual les permite satisfacer sus necesidades y vivir en comunidad.

6.2. Recomendaciones

1. Se recomienda realizar estudios relacionados con las variables de la presente investigación, utilizando una muestra mayor. Esto permitirá obtener resultados más precisos y óptimos, destacando estrategias que demuestren la motivación laboral y la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad.
2. Se recomienda orientar las nuevas tendencias de gestión hacia la motivación laboral y la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad, además de mantener un alto grado de estabilidad organizacional.
3. Utilizar los instrumentos de medición desarrollados en el presente estudio con el fin de obtener datos precisos en el análisis de las características del trabajo de la investigación.
4. El trabajo tiene como finalidad mostrar conocimientos que contribuyan al bienestar de los trabajadores en la Municipalidad, asegurando que las prácticas y políticas implementadas beneficien tanto a los empleados como a la organización en su conjunto.

Capítulo VII. Referencias bibliográficas

7.1.-. Fuentes documental

Alberca, L. (2018). *Motivación laboral y compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa Pe-Car-Piura, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Alas Peruanas, Piura, Perú.

Almergo, G., & Rivas, R. (2019). *Neuroliderazgo y su influencia en la calidad del servicio de los trabajadores de la municipalidad distrital de Simón Bolívar – 2018* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Cerro de Pasco, Perú. Recuperado de: http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/1608/1/T026_48000875_T.pdf

Amable, A. (2015). *El clima laboral y su influencia en la calidad de servicios de las cajas municipales* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/986/195.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Apaza, M. Z. (2018). *Calidad de servicio en relación a la satisfacción de los comensales del comedor universitario de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Disponible en: http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8142/Margot_Zulema_Apaza_Velasquez.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Ares, A. (2013). *Importancia del reconocimiento para fomentar el buen desempeño laboral*. *Análisis Transaccional y Psicología Humanista*, 153-280.
- Arias, E. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Bernavente, B., & Figueroa, T. (2012). *Medición del grado de satisfacción de los clientes bancarios de Puerto Mont basada en la escala de Servqual*. Universidad Astral de Chile.
- Campos, C. (2019). *La calidad de servicio y la fidelización del cliente en el Colegio San Martín de la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, San Martín, 2019* (Tesis de posgrado). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Cepeda, S., Salguero, O., & Sánchez, Y. (2015). *Reconocimiento: Herramienta que refuerza el desempeño de los trabajadores de TNM Limited*. Universidad Piloto de Colombia.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la teoría general de la administración* (8ª ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Clima laboral*. *Teoría General de Administración*, 32.

- Condor, S., & Valencia, I. (2019). *Motivación y rendimiento laboral de las enfermeras del área madre - niño del Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins – Essalud, Lima 2018* (Tesis de posgrado). Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.
- Feshback, N. (1984). *Empatía: Como experiencia a partir de emociones*.
- Flores, P. (2019). *Influencia de la calidad de servicio en la decisión de compra de servicios funerarios en la ciudad de Chiclayo en 2017* (Tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres, Pimentel, Perú.
- Gavilanes, S. (2020). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para mejorar el servicio al cliente en la empresa Industria Valdez Castro S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad del Guayaquil, Guayaquil, Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/53898/1/TRABAJO%20DE%20TITULACI%C3%93N%20GAVILANES%20V%C3%81SQUEZ%20SANTIAGO%20MIGUEL.pdf>
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Guadalupe, M. (2015). *Clima laboral*. Administración.
- Huanca, L., & Inga, A. (2018). *Capacidad de respuesta y satisfacción del cliente del área de procesos operativos, Agencia El Tambo – BCP – 2017* (Tesis de posgrado). Universidad Peruana Los Andes, Huancayo, Perú. Recuperado de: <http://www.repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/711>

- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Placucha, Andahuaylas 2015* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperado de: <https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/225/15-2015-EPAE-Inca%20Allcahuaman-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfacion%20de%20los%20usuarios.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1999). *Administración: Una perspectiva global*. México: McGraw-Hill.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2010). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. México D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1896). *Administración*. México: McGraw-Hill.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston: Harvard Business School Press.
- Montoya, J. (2021). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios en una institución prestadora de servicios odontológicos de Medellín, 2021* (Tesis de pregrado). Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
- Orozco, L. (2020). *Motivación laboral y clima organizacional en una empresa del sector de la construcción del Urabá antioqueño* (Tesis de pregrado). Universidad de Antioquia, Colombia.
- Paredes, J. (2018). *Estilos de comunicación en la calidad de servicio de los trabajadores administrativos de la Ugel Sur, segundo semestre, año 2017* (Tesis de pregrado).

- Parodi, O., Andres, C., & Perry, K. (2017). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente de “El Fanático Fútbol Club”, Lima – noviembre 2016* (Tesis de pregrado). Recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2183/TESIS%20DE%20ANDRES%20PANTIGOSO,%20PARODI%20SANTA%20CRUZ%20Y%20PERRY%20CARTY.pdf?cv=1&isAllowed=y&sequence=4>
- Pineda, K. (2019). *Motivación laboral del personal de la Estación Experimental Santa Catalina INIAP del cantón Mejía* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Quispe, S. (2019). *Percepción del clima organizacional y motivación laboral de los clientes internos del Banco de Crédito del Perú – Sucursal Juliaca, en el 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Juliaca, Perú.
- Retulerto, A. (2017). *El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016* (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Rodríguez, A. S. (2003). *Criminología y conducta antisocial*. México: Pax México.
- Rodríguez, S. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral del personal de la empresa Flor Encanto Cía. Ltda. Finenflor* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador.
- Rubio, J. (2013). *Clima laboral en las organizaciones*. Administración de Empresas y Gestión de Talento Humano, 22.

Sánchez, I. (2016). *El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud*. Medisan, 20(4), 544-552.

Sesame. (s.f.). *Definición del ascenso*. Recuperado de <https://www.sesametime.com/assets/diccionario/ascenso/>

Stephen, R. (1999). *Comportamiento organizacional*. Editorial Prentice-Hall.

Torrice, G. R. (2003). *Tópicos empresariales: Motivación en la empresa*. Guadalajara, México: Editorial El Sol, S.A. de C.V. Recuperado de <https://search.proquest.com/docview/373834618?accountid=43847>

Trujillo, R. (2012). *Cliente interno y calidad de servicio en las organizaciones productivas*. Dictamen Libre, (10), 81-89.

Ucha, F. (2018). *Definición de infraestructura*. Recuperado el 01 de marzo de 2019, de <https://www.definicionabc.com/general/infraestructura.php>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *Marketing de servicios* (2ª ed.). McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. México: McGraw-Hill.

Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). *Calidad de servicio*. Recuperado de <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de consistencia

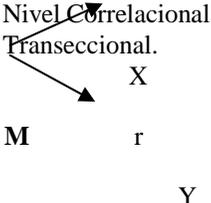
Anexo N°2: Instrumento de recolección de datos

Anexo N°3: Confiabilidad de Alfa Crombach

Anexo N°4: Base de datos

Anexo N°1: Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	MÉTODO Y TÉCNICAS
<p>Problema General ¿Cómo la motivación laboral se relaciona con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022?</p>	<p>Objetivos General Conocer la motivación laboral y su relación con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.</p>	<p>Hipótesis General La motivación laboral se relaciona significativamente con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.</p>	<p>(X) MOTIVACIÓN LABORAL</p>	<p>X.1.- Motivación en la oficina X.2.- Motivación profesional X.3.- Motivación económica</p>	<p>X.1.1.- Reconocimientos X.1.2.- Beneficios X.1.3.- Clima laboral X.2.1.- Ascensos X.3.1.- Sueldo X.3.2.- Retribución</p>	<p>Población = 56 Muestra = 56 Método: Científico. Técnicas: Para el acopio de Datos: La observación Encuesta Análisis Documental y Bibliográfica. Instrumentos de recolección de datos: Guía de observación. Guía de entrevista. Cuestionario. Análisis de contenido y Fichas.</p>
<p>Problemas Específicos: 1. ¿Cómo la motivación en la oficina se relaciona con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022? 2. ¿Cómo la motivación profesional se relaciona con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022? 3. ¿Cómo la motivación económica se</p>	<p>Objetivos Específicos: 1. Conocer la motivación en la oficina y su relación con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022. 2. Conocer la motivación profesional y su relación con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022. 3. Conocer la motivación económica y su</p>	<p>Hipótesis Específicos: 1. La motivación en la oficina se relaciona significativamente con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022. 2. La motivación profesional se relaciona significativamente con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.</p>	<p>(Y) CALIDAD DEL SERVICIO</p>	<p>Y.1.- Tangibilidad Y.2.- Empatía Y.3.- Capacidad de respuesta</p>	<p>Y.1.1.- Infraestructura Y.1.2.- Instalaciones físicas Y.2.1.- Calidez Y.2.2.- Deseo de comprender Y.2.3.- Gustos y necesidades Y.3.1.- Voluntad de ayuda Y.3.2.- Disposición</p>	<p>Para el Procesamiento de datos. Consistenciación, Codificación Tabulación de datos. Técnicas para el análisis e interpretación de datos. Paquete estadístico SPSS 24.0</p>

<p>relaciona con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022?</p>	<p>relación con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.</p>	<p>3. La motivación económica se relaciona significativamente con la Calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.</p>				<p>Estadística descriptiva para cada variable.</p> <p>Para presentación de datos Cuadros, gráficos y figuras estadísticas.</p> <p>Para el informe final: Tipo de Investigación: Básica</p> <p>Diseño de Investigación Esquema propuesto por la EPG.</p> <p>UNJFSC. Nivel Correlacional Transeccional.</p> 
--	---	---	--	--	--	--

Anexo N°2: Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN

Cuestionario para Conocer la Motivación Laboral y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022

Estimado colaborador:

Esperamos contar con tu colaboración respondiendo este cuestionario con responsabilidad y honestidad. Agradecemos no dejar ninguna pregunta sin contestar.

Objetivo: Recopilar información para conocer la Motivación Laboral y la Calidad del Servicio en la Municipalidad Distrital de Santa María - Huaura 2022.

Instrucciones: Lee cuidadosamente las preguntas y marca con un aspa (x) la opción que consideres adecuada.

Escala valorativa

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
5	4	3	2	1

Motivación laboral (X)						
N°	X.1. Motivación en la Oficina	N.	C.N	A.	C.S.	S.
01	¿Con que frecuencia se da reconocimientos en la municipalidad distrital de Santa María?					
02	¿Con que frecuencia hay beneficios en la municipalidad distrital de Santa María?					
03	¿Con que frecuencia en la municipalidad distrital de Santa María hay un buen clima laboral?					
	X.2. Motivación profesional					

04	¿Con qué frecuencia hay ascensos en la municipalidad distrital de Santa María?					
X.3. Motivación económica						
05	¿Con qué frecuencia puede decir que recibe un buen sueldo en la municipalidad distrital de Santa María?					
06	¿Con qué frecuencia hay retribuciones en la municipalidad distrital de Santa María?					
Calidad de servicio (Y)						
Y.1. Tangibilidad						
07	¿Con que frecuencia la infraestructura se encuentra en un buen estado?					
08	¿Con que frecuencia las instalaciones físicas están en buen estado en la municipalidad distrital de Santa María?					
Y.2. Empatía						
09	¿Con que frecuencia recibe empatía en la municipalidad distrital de Santa María?					
10	¿Con que frecuencia tiene un deseo de comprender sobre la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Santa María?					
11	¿Con que frecuencia reciben sus gustos y necesidades en la municipalidad distrital de Santa María?					
Y.3. Capacidad de Respuesta						
12	¿Con que frecuencia hay voluntad de ayuda en la municipalidad distrital de Santa María?					
13	¿Con que frecuencia hay una disposición a ayudar en la municipalidad distrital de Santa María?					

Anexo N°3: Confiabilidad de Alfa Cronbach

La confiabilidad del instrumento que se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, que es una medida comúnmente utilizada para determinar la consistencia interna de los ítems de un instrumento.

Midiendo los ítems del cuestionario

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,778	13

Para el cuestionario de las variables, se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.778, lo que indica una excelente consistencia interna entre los ítems del cuestionario.

Por ende; El resultado indica que el instrumento de medición fue confiable para evaluar ambas variables con respecto a los datos en la muestra de estudio.

Anexo N°4: Base de datos

N	Motivación laboral													
	Motivación en la oficina				Motivación profesional				Motivación económica				ST1	X
	1	2	3	S1	D1	4	S2	D2	5	6	S3	D3		
1	3	1	4	8	Medio	4	4	Medio	3	1	4	Bajo	16	Medio
2	5	3	2	10	Medio	2	2	Bajo	5	3	8	Medio	20	Medio
3	2	5	1	8	Medio	1	1	Bajo	2	5	7	Medio	16	Medio
4	4	3	5	12	Alto	5	5	Alto	4	3	7	Medio	24	Alto
5	2	2	3	7	Bajo	3	3	Medio	2	2	4	Bajo	14	Bajo
6	3	3	5	11	Medio	5	5	Alto	3	3	6	Medio	22	Medio
7	2	3	2	7	Bajo	2	2	Bajo	2	3	5	Bajo	14	Bajo
8	1	5	4	10	Medio	4	4	Medio	1	5	6	Medio	20	Medio
9	3	2	2	7	Bajo	2	2	Bajo	3	2	5	Bajo	14	Bajo
10	3	3	3	9	Medio	3	3	Medio	3	3	6	Medio	18	Medio
11	5	2	1	8	Medio	1	1	Bajo	5	2	7	Medio	16	Medio
12	2	1	2	5	Bajo	2	2	Bajo	2	1	3	Bajo	10	Bajo
13	2	3	2	7	Bajo	2	2	Bajo	2	3	5	Bajo	14	Bajo
14	1	2	2	5	Bajo	2	2	Bajo	1	2	3	Bajo	10	Bajo
15	3	4	3	10	Medio	3	3	Medio	3	4	7	Medio	20	Medio
16	4	3	5	12	Alto	5	5	Alto	4	3	7	Medio	24	Alto
17	2	3	2	7	Bajo	2	2	Bajo	2	3	5	Bajo	14	Bajo
18	4	3	3	10	Medio	3	3	Medio	4	3	7	Medio	20	Medio
19	3	2	4	9	Medio	4	4	Medio	3	2	5	Bajo	18	Medio
20	3	2	2	7	Bajo	2	2	Bajo	3	2	5	Bajo	14	Bajo
21	1	3	2	6	Bajo	2	2	Bajo	1	3	4	Bajo	12	Bajo
22	4	3	5	12	Alto	5	5	Alto	4	3	7	Medio	24	Alto
23	2	5	3	10	Medio	3	3	Medio	2	5	7	Medio	20	Medio
24	3	1	4	8	Medio	4	4	Medio	3	1	4	Bajo	16	Medio
25	5	3	2	10	Medio	2	2	Bajo	5	3	8	Medio	20	Medio
26	2	5	1	8	Medio	1	1	Bajo	2	5	7	Medio	16	Medio
27	4	3	5	12	Alto	5	5	Alto	4	3	7	Medio	24	Alto
28	2	2	3	7	Bajo	3	3	Medio	2	2	4	Bajo	14	Bajo
29	3	3	5	11	Medio	5	5	Alto	3	3	6	Medio	22	Medio
30	2	3	2	7	Bajo	2	2	Bajo	2	3	5	Bajo	14	Bajo
31	1	5	4	10	Medio	4	4	Medio	1	5	6	Medio	20	Medio
32	3	2	2	7	Bajo	2	2	Bajo	3	2	5	Bajo	14	Bajo
33	3	3	3	9	Medio	3	3	Medio	3	3	6	Medio	18	Medio
34	5	2	1	8	Medio	1	1	Bajo	5	2	7	Medio	16	Medio
35	2	1	2	5	Bajo	2	2	Bajo	2	1	3	Bajo	10	Bajo
36	2	3	2	7	Bajo	2	2	Bajo	2	3	5	Bajo	14	Bajo
37	1	2	2	5	Bajo	2	2	Bajo	1	2	3	Bajo	10	Bajo
38	3	4	3	10	Medio	3	3	Medio	3	4	7	Medio	20	Medio
39	4	3	5	12	Alto	5	5	Alto	4	3	7	Medio	24	Alto
40	2	3	2	7	Bajo	2	2	Bajo	2	3	5	Bajo	14	Bajo
41	4	3	3	10	Medio	3	3	Medio	4	3	7	Medio	20	Medio

42	3	2	4	9	Medio	4	4	Medio	3	2	5	Bajo	18	Medio
43	3	2	2	7	Bajo	2	2	Bajo	3	2	5	Bajo	14	Bajo
44	1	3	2	6	Bajo	2	2	Bajo	1	3	4	Bajo	12	Bajo
45	4	3	5	12	Alto	5	5	Alto	4	3	7	Medio	24	Alto
46	2	5	3	10	Medio	3	3	Medio	2	5	7	Medio	20	Medio
47	2	3	2	7	Bajo	2	2	Bajo	2	3	5	Bajo	14	Bajo
48	1	5	4	10	Medio	4	4	Medio	1	5	6	Medio	20	Medio
49	4	3	3	10	Medio	3	3	Medio	4	3	7	Medio	20	Medio
50	3	2	4	9	Medio	4	4	Medio	3	2	5	Bajo	18	Medio
51	3	2	2	7	Bajo	2	2	Bajo	3	2	5	Bajo	14	Bajo
52	1	3	2	6	Bajo	2	2	Bajo	1	3	4	Bajo	12	Bajo
53	4	3	5	12	Alto	5	5	Alto	4	3	7	Medio	24	Alto
54	2	5	3	10	Medio	3	3	Medio	2	5	7	Medio	20	Medio
55	2	3	2	7	Bajo	2	2	Bajo	2	3	5	Bajo	14	Bajo
56	1	5	4	10	Medio	4	4	Medio	1	5	6	Medio	20	Medio

N	Calidad de servicio														ST2	Y
	Tangibilidad				Empatía					Capacidad de respuesta						
	7	8	S1	D1	9	10	11	S2	D2	12	13	S3	D3			
1	1	4	5	Bajo	3	3	1	7	Bajo	3	2	5	Bajo	17	Bajo	
2	2	2	4	Bajo	4	5	3	12	Alto	1	1	2	Bajo	18	Medio	
3	5	1	6	Medio	2	2	5	9	Medio	2	3	5	Bajo	20	Medio	
4	5	5	10	Alto	5	4	3	12	Alto	5	5	10	Alto	32	Alto	
5	2	3	5	Bajo	2	2	2	6	Bajo	3	3	6	Medio	17	Bajo	
6	3	5	8	Medio	3	3	3	9	Medio	1	4	5	Bajo	22	Medio	
7	1	2	3	Bajo	3	2	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	16	Bajo	
8	3	4	7	Medio	5	1	5	11	Medio	4	3	7	Medio	25	Medio	
9	2	2	4	Bajo	2	3	2	7	Bajo	2	1	3	Bajo	14	Bajo	
10	5	3	8	Medio	3	3	3	9	Medio	2	2	4	Bajo	21	Medio	
11	3	1	4	Bajo	2	5	2	9	Medio	3	3	6	Medio	19	Medio	
12	1	2	3	Bajo	3	2	1	6	Bajo	2	3	5	Bajo	14	Bajo	
13	2	2	4	Bajo	2	2	3	7	Bajo	1	5	6	Medio	17	Bajo	
14	3	2	5	Bajo	1	1	2	4	Bajo	3	2	5	Bajo	14	Bajo	
15	4	3	7	Medio	3	3	4	10	Medio	3	2	5	Bajo	22	Medio	
16	5	5	10	Alto	5	4	3	12	Alto	5	5	10	Alto	32	Alto	
17	3	2	5	Bajo	4	2	3	9	Medio	2	2	4	Bajo	18	Medio	
18	2	3	5	Bajo	3	4	3	10	Medio	2	3	5	Bajo	20	Medio	
19	1	4	5	Bajo	2	3	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	20	Medio	
20	2	2	4	Bajo	2	3	2	7	Bajo	2	1	3	Bajo	14	Bajo	
21	3	2	5	Bajo	5	1	3	9	Medio	3	3	6	Medio	20	Medio	
22	1	4	5	Bajo	3	3	1	7	Bajo	3	2	5	Bajo	17	Bajo	
23	2	2	4	Bajo	4	5	3	12	Alto	1	1	2	Bajo	18	Medio	
24	1	4	5	Bajo	3	3	1	7	Bajo	3	2	5	Bajo	17	Bajo	
25	2	2	4	Bajo	4	5	3	12	Alto	1	1	2	Bajo	18	Medio	

26	5	1	6	Medio	2	2	5	9	Medio	2	3	5	Bajo	20	Medio
27	5	5	10	Alto	5	4	3	12	Alto	5	5	10	Alto	32	Alto
28	2	3	5	Bajo	2	2	2	6	Bajo	3	3	6	Medio	17	Bajo
29	3	5	8	Medio	3	3	3	9	Medio	1	4	5	Bajo	22	Medio
30	1	2	3	Bajo	3	2	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	16	Bajo
31	3	4	7	Medio	5	1	5	11	Medio	4	3	7	Medio	25	Medio
32	2	2	4	Bajo	2	3	2	7	Bajo	2	1	3	Bajo	14	Bajo
33	5	3	8	Medio	3	3	3	9	Medio	2	2	4	Bajo	21	Medio
34	3	1	4	Bajo	2	5	2	9	Medio	3	3	6	Medio	19	Medio
35	1	2	3	Bajo	3	2	1	6	Bajo	2	3	5	Bajo	14	Bajo
36	2	2	4	Bajo	2	2	3	7	Bajo	1	5	6	Medio	17	Bajo
37	3	2	5	Bajo	1	1	2	4	Bajo	3	2	5	Bajo	14	Bajo
38	4	3	7	Medio	3	3	4	10	Medio	3	2	5	Bajo	22	Medio
39	5	5	10	Alto	5	4	3	12	Alto	5	5	10	Alto	32	Alto
40	3	2	5	Bajo	4	2	3	9	Medio	2	2	4	Bajo	18	Medio
41	2	3	5	Bajo	3	4	3	10	Medio	2	3	5	Bajo	20	Medio
42	1	4	5	Bajo	2	3	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	20	Medio
43	2	2	4	Bajo	2	3	2	7	Bajo	2	1	3	Bajo	14	Bajo
44	3	2	5	Bajo	5	1	3	9	Medio	3	3	6	Medio	20	Medio
45	1	4	5	Bajo	3	3	1	7	Bajo	3	2	5	Bajo	17	Bajo
46	2	2	4	Bajo	4	5	3	12	Alto	1	1	2	Bajo	18	Medio
47	1	2	3	Bajo	3	2	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	16	Bajo
48	3	4	7	Medio	5	1	5	11	Medio	4	3	7	Medio	25	Medio
49	2	3	5	Bajo	3	4	3	10	Medio	2	3	5	Bajo	20	Medio
50	1	4	5	Bajo	2	3	2	7	Bajo	5	3	8	Medio	20	Medio
51	2	2	4	Bajo	2	3	2	7	Bajo	2	1	3	Bajo	14	Bajo
52	3	2	5	Bajo	5	1	3	9	Medio	3	3	6	Medio	20	Medio
53	1	4	5	Bajo	3	3	1	7	Bajo	3	2	5	Bajo	17	Bajo
54	2	2	4	Bajo	4	5	3	12	Alto	1	1	2	Bajo	18	Medio
55	1	2	3	Bajo	3	2	3	8	Medio	3	2	5	Bajo	16	Bajo
56	3	4	7	Medio	5	1	5	11	Medio	4	3	7	Medio	25	Medio