



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO
DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Motivación laboral y calidad de servicio de los
trabajadores asistenciales de un hospital – 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Razuri Lancho, Jose Luis (orcid.org/0000-0003-2351-9676)

ASESOR:

Dr. Aguirre Espinoza, Edward Jesús (orcid.org/0000-0002-5514-6707)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Con mucha gratitud a mi querida Esposa Gina, a mis hijas e hijo, quienes con su gran apoyo y su motivación lograron que cumpliera uno de mis objetivos en la vida.

José Luís Rázuri Lancho

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo y al Dr. César Acuña Peralta, Rector Fundador de esta casa de estudios por su apoyo en bien de la educación peruana.

Al Señor Asesor, el Dr. Edwards Aguirre, por haberme permitido llegar a cumplir mi meta, por su paciencia y apoyo a que la tesis haya seguido adelante.

A los Directivos de un Hospital y asimismo a los colegas de trabajo.

Finalmente, también agradezco a las autoridades de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo - UCV, que nos ha impartido los conocimientos necesarios para la realización de esta tesis.

El Autor.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	9
IV. RESULTADOS	13
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	34

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Distribución de frecuencias de motivación laboral</i> de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022. _____	13
Tabla 2. <i>Distribución de frecuencias de condiciones de trabajo</i> de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022. _____	14
Tabla 3. <i>Distribución de frecuencias de sistema de incentivos</i> de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022. _____	15
Tabla 4. <i>Distribución de frecuencias de calidad de servicio</i> de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022. _____	16
Tabla 5. <i>Distribución de frecuencias de confiabilidad</i> de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022. _____	17
Tabla 6. <i>Distribución de frecuencias de empatía</i> de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022. _____	18
Tabla 7. <i>Prueba de correlación entre la motivación laboral y la calidad de servicio</i> en los trabajadores asistenciales en un Hospital, 2022. _____	19
Tabla 8. <i>Prueba de correlación entre condiciones de trabajo y la calidad de servicio</i> en los trabajadores asistenciales en un Hospital, 2022. _____	20
Tabla 9. <i>Prueba de correlación entre sistema de incentivos y la calidad de servicio</i> en los trabajadores asistenciales en un Hospital, 2022. _____	21

Índice de gráficos

Figura 1. Nivel de motivación laboral de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022. _____	13
Figura 2. Nivel de condiciones de trabajo de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022. _____	14
Figura 3. Nivel de sistema de incentivos de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022. _____	15
Figura 4. Nivel de calidad de servicio de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022. _____	16
Figura 5. Nivel de confiabilidad de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022. _____	17
Figura 6. Nivel de empatía de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022. _____	18

Resumen

La presente investigación titulada “Motivación laboral y calidad de servicio de los trabajadores asistenciales de un Hospital - 2022”, tiene por objetivo determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales de un hospital – 2022. Por la naturaleza del estudio el tipo de investigación es aplicada – de nivel correlacional, cuyas técnicas utilizadas fueron, la observación directa y aplicación de encuestas, así mismo como instrumento se emplearon dos cuestionarios para medir ambas variables del estudio, los cuales cuentan con confiabilidad, 0,368 para el cuestionario de motivación laboral y 0,742 para el cuestionario de calidad de los servicios.

Finalmente se concluye que no existe una relación directa y significativa entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores asistenciales de un hospital, con un coeficiente de correlación de $Rho=-0.164$.

Palabras clave: Motivación laboral, calidad de servicio, condiciones de trabajo, sistema de incentivos.

Abstract

This research entitled "Work motivation and service quality of care workers in a hospital - 2022", aims to determine the relationship between work motivation and quality of service in care workers in a hospital - 2022. the nature of the study the type of research is applied - correlational level, whose techniques used were direct observation and application of surveys, as well as two questionnaires were used as an instrument to measure both variables of the study, which have reliability, 0.368 for the work motivation questionnaire and 0.742 for the service quality questionnaire.

Finally, it is concluded that there is no direct and significant relationship between work motivation and the quality of service of care workers in a hospital, with a correlation coefficient of $Rho=-0.164$.

Keywords: Work motivation, quality of service, working conditions, incentive system.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación se enmarca a nivel internacional y a nivel nacional, por tratarse de ámbito de laboral de las personas, en lo internacional; los autores Avila y González (2019), en el artículo sobre el Síndrome de estrés en el trabajo alertan sobre el tema en la región Latinoamericana; donde el estrés laboral se hace visible a los gobiernos siendo abordados como un problema público y ello conlleva a legislar para detener su avance, tales son los casos de países como Chile, Perú, Colombia , México y Ecuador; donde las condiciones se tornan útiles para crear estrés en el trabajo debido a varios factores, considerando la productividad, caso emblemático como el de México, donde un mexicano trabaja 2.246 horas al año, que vienen a ser unas 480 horas más que la media de la OCDE; omisiones o prueba y error de los líderes empresariales.

A Nivel nacional, la clave es la prevención. Los números hablan por sí solos: la Organiz, Mundial de la Salud (OMS, 2021), informa en el 2021 la razón principal de la interferencia laboral será el estrés. Asimismo, la depresión será la segunda razón de nuestro trabajo a en ese nivel.

Los autores Sánchez et al., (2015), Con su tesis del Estrés laboral en las Entidades de sector salud en el Perú: según la revisión realizada en lo teórico se refieren en base al estudio realizado sobre propagación del estrés laboral entre los trabajadores pre-hospitalario sobre el programa de sistema de la atención en móvil a urgencia – Institutos Gestión de los servicios en salud S.A.M.U. / IGSS de 2015, dio un resultado del 67.7% a nivel de los que fueron encuestados indicando que sufren el estrés según el grado que tienen de responsabilidad en base a su asignación de funciones. También se aprecia que no hay mucha diferencia en la variedad de los grupos de los especialistas con médicos que suman el 68.1%, enfermeras el 67.3% y pilotos el 67.8%.

En sentido Sánchez et al., (2015), concluyen que la mayoría de grupos profesionales y ocupacionales están expuestos a un grado alto de presión en sus lugares de trabajo, mientras que los trabajadores jóvenes de edades entre los 27 a 30 años se ven más afectados por padecer

estrés en un porcentaje de 77 % están los que son mayores de 30 años en un rango del 63% a 65 %.

En esa línea enmarco esta investigación partiendo de la pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio de los trabajadores asistenciales de un Hospital -2022?, asimismo, se plantean las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es la relación que existe entre condición de trabajo y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales de un Hospital, 2022?, ¿Cuál es la relación entre sistema de incentivos y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales de un Hospital, 2022?

Se revela en qué situación los trabajadores asistenciales en los hospitales del país, está cargada de factores que llevan a no tener un armonioso ambiente laboral y por ende los trabajadores no se sienten a gusto en su centro laboral, ante ello, el objetivo de la investigación es: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales en un Hospital, 2022, y se plantean los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de motivación laboral de los trabajadores asistenciales de un Hospital, 2022.; Identificar el nivel de la calidad de los servicios de los trabajadores asistenciales de un Hospital, 22; Determinar la relación entre condición de trabajo y la calidad de servicio de los trabajadores asistenciales de un Hospital, 2022. Determinar la relación entre sistema de incentivos y la calidad de servicio de los trabajadores asistenciales de un Hospital, 2022.

Los motivos que nos llevan a realizar este trabajo de investigación, del lado teórico es aportar al conocimiento existente sobre la relación entre la motivación laboral y calidad de servicio, la misma que servirá como base en las posteriores investigaciones afines o similares; siguiendo una metodología según a los lineamientos de la investigación científica, con la cual la elaboración y aplicación del estudio permitirá descubrir los objetivos trazados respecto a la relación entre lo que es calidad de servicio y motivación laboral, a la vez no dejar al otro lado esa existencia en la necesidad de descubrir la relación de nuestras variables para que en la medida de los resultados implementar cambios de mejora continua para

aquellos trabajadores que pertenecen al área asistencial de un Hospital – 2022.

Sobre esta línea de la presente investigación se realiza teniendo como unidad de análisis a trabajadores asistenciales de un Hospital – 2022, dentro del distrito en Pasco, de la provincia Pasco de la región de Pasco, en el espacio de tiempo correspondiente al año 2022, año del cual se procederá a recopilar la información, se procesará y se presentaran los resultados.

Por último, la investigación cuenta con limitaciones asociadas al desarrollo del presente trabajo, entre las que podemos encontrar lo siguiente: dificultad de acceso a la información de primera fuente, escasos recursos económicos, trabas y demora en el acceso a la organización que se está investigando como unidad de análisis, referido a un Hospital.

II. MARCO TEÓRICO

Vera et al., (2022) en su investigación en el que se propusieron conocer la relación que existe entre la gestión pública y la calidad del servicio en una Universidad, en el que, se empleó un diseño correlacional de tipo aplicado y cuantitativo. En relación a los hallazgos encontrados, la correlación del alfa de Cronbach resultó 0,862, resultados que permite afirmar que la gestión pública influye en la calidad del servicio. Se concluye que la aplicación de un sistema de gestión pública mejora estratégicamente el desempeño laboral el cual es una fortaleza para la potencialización de la calidad del servicio, la cual promueve procesos, comportamientos, cultura, actitudes y actividades que le permite satisfacer las expectativas y necesidades de los colaboradores.

Ortiz y Tello (2021) en su investigación en la que, para el desarrollo de la misma, emplearon el diseño correlacional transversal. En relación a los hallazgos encontrados, se identificó que el desempeño laboral se encuentra en un nivel deficiente, siendo la motivación uno de los factores importantes para asegurar que el colaborador permanezca en la organización. De este modo, se concluye que no existe relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral con un valor de significancia de 0,465 valor que es mayor al 0.005, asimismo, se identificó que los colaboradores presentan problemáticas en los aspectos de empleo de la tecnología, compañerismo y comunicación.

Silva (2021) en su estudio en donde se empleó un diseño correlacional de corte transversal, de tipo aplicado. En relación a los hallazgos encontrados, se identificó que existe relación entre la calidad de servicio y la fidelización con un valor de correlación de 0.0810, en el que, a partir de lo hallado, el investigador recomienda estrategias que se pueden aplicar para mejorar la fidelización de sus colaboradores.

Lápiz (2020) en su estudio en la que, para el desarrollo de la misma, empleó un diseño correlacional y enfoque cuantitativo. Los resultados encontrados reflejan que si existe una relación entre la motivación y la calidad de los servicios con un valor de $r=0,692$, así como una relación positiva media entre la motivación personal y la cultura de servicio, satisfacción y servicio.

Roque y Yana (2019) en su estudio en el que empleó un diseño correlacional, de corte transversal de tipo aplicativo. En relación a los hallazgos

encontrados se identificó que la mayor parte de la muestra (48.65%) se encuentran en un nivel bajo en regulación de la motivación; en cuenta a la dimensión fiabilidad, se identificó que los colaboradores se encuentran insatisfechos, asimismo, se identificó un valor $r= 0,0874$ lo cual confirma la relación entre la motivación laboral y la calidad de los servicios.

Albañil (2019) en su estudio en el que, para el desarrollo del mismo se tuvo en cuenta el método inductivo y un enfoque cualitativo. Mediante la recolección de la información, se pudo identificar que los colaboradores tienen conocimiento de los estándares de calidad aplicados por la organización, pero, no se ha ejecutado ningún programa de intervención como incentivo para mejorar los resultados tanto como de motivación y la calidad de los servicios; asimismo, para mantener una estructura, la empresa aplica los incentivos monetarios como parte de la mejora de la calidad de los servicios, pero no los motivan emocionalmente.

Proaño (2022) en su estudio el cual consideró un diseño correlacional con enfoque cuantitativo. En relación a los hallazgos identificados se pudo determinar que, si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral, asimismo, que existe necesidades organizacionales como una eficiente motivación para potenciar positivamente su rendimiento laboral.

Respecto a la primera variable: Motivación laboral, es comprendido como el impulso que tienen algunos colaboradores para lograr superar obstáculos y retos que les impiden cumplir con sus objetivos (Galeon, 2010)

Las organizaciones no son solo un medio para proporcionar bienes y servicios a la sociedad (Gamboa Ruiz, 2010). De hecho, muchos trabajadores permanecen el mayor de sus tiempos en las organizaciones, el cual también tiene un impacto significativo en su comportamiento.

Desde otra perspectiva, se enfatiza la existencia de procesos motivacionales que se refieren al flujo en movimiento de estados en lo interno cuando estimulan la conducta del humano. Este ciclo se conforma de etapas son cuatro las principales: predicción, activación y dirección, comportamiento positivo y consecuente retroalimentación, y finalmente el resultado. (Reeva, 1994).

En concordancia con el comportamiento organizacional, "la motivación en el contexto del trabajo puede entenderse como una voluntad de realizar un alto grado

de esfuerzo hacia una meta organizacional si se satisfacen las necesidades del individuo. Para alcanzar la meta deseada. Para” (Robbins, 2004).

De otro lado, respecto a la segunda variable, (Stanton y Walker, 2000) define un servicio:

“Una actividad identificable e intangible que es el objetivo principal de una transacción para proporcionar a un cliente un deseo o la satisfacción de sus necesidades. ” (pág. 6) Las características del Servicio incluyen la incapacidad de ver, saborear, oler, oír u oler antes de la compra” (Berry y amp; Brown, 1989).

Se menciona que el servicio cuenta con características que vienen a ser: heterogeneidad, Intangibilidad inseparabilidad de producción como de consumo, y caducidad.

Los aspectos de servicios que se da al cliente confirmados por los autores (Zeithaml, et al., 1993) los principales determinantes de la calidad del servicio son: Accesibilidad: El servicio se puede obtener fácilmente en lugares accesibles y en lapso adecuado., teniendo como lista los siguientes factores: la capacidad que cuentan los trabajadores, la comunicación, credibilidad, amabilidad y la cortesía.

Sobre la entrega en la calidad en el servicio que se entrega al cliente, definida según de lo que está señalado por (Rey Moreno, 1999), se refiere al análisis según el concepto que comienza con un análisis de sus dos componentes: calidad y servicio.

Sin embargo, entendemos que es necesario introducir algunos matices del término calidad que nos ayudarán en la discusión más adelante.

Mejora continua y flexibilidad, ya que las Entidades deben estar preparadas para adaptarse a los posibles cambios en su campo de acción, así como también a las crecientes necesidades de sus clientes.

Orientado al trabajo, así como al cliente, donde las funciones relacionadas con la atención que se da directamente a favor del cliente, se presentan un par de componentes: el componente técnico según el trabajo realizado y el otro componente el humano que resulta de aquel contacto que se tiene directamente con las personas.

Considerando la fidelización del objetivo en una atención al cliente, y considerando una satisfacción del consumidor como el fin último de toda Entidad, es necesario conocer las características que presenta: es subjetiva, así como presenta una de las variable altamente compleja y también complicada en su medición por la personalidad y subjetividad, no se cambia fácilmente, los clientes no están necesariamente satisfechos con la relación buena que es conocida precio/calidad, la satisfacción del cliente no se debe solo a factores humanos de acuerdo a la decisión que se tome.

Conceptualmente opinar de motivación se refiere a una gran cantidad de definiciones, en general, podemos considerar la motivación como un componente de todos los factores que tienen la capacidad de provocar y motivar. (Arias y Heredia, 2006).

Las dimensiones que consideraremos para el trabajo de investigación son las que desarrollamos a continuación:

Condiciones de trabajo: La presente investigación se tomará en cuenta las condiciones ordenadas en los tres grupos, según (Chiavenato, 1999) Estas Son: Condiciones de tiempo: Horas extras, períodos de descanso, duración de la jornada y otros. Condiciones Ambientales del Trabajo: Temperatura, Iluminación, ruido, otros. Condiciones sociales: Estatus, Organización informal, otros (Grönross, 2018).

Condiciones de tiempo: Se refieren a las horas extras, las jornadas de trabajo, los intervalos que son para descanso y otros. Un Colaborador tiene la obligación de laborar en forma efectiva. Cabe resaltar que en las jornadas y los horarios laborales no se concuerda entre ellos. Es el tiempo relacionado a horas que el Colaborador tiene que laborar para poder prestar el servicio, y su horario que se tiene en el trabajo es la hora de ingreso y la de término de actividades (Grönross, 2018).

Condiciones ambientales: Es referido a ciertas condiciones que se dan en lo físico y en que nuestro colaborador hace y realiza las actividades funcionales delegadas, así como deben ser acompañadas de las comodidades que brinda el Empleador para que realice sus actividades (Grönross, 2018).

Condiciones sociales: Es referido al que tiene lugar en una Entidad informal, que surge de la relación que existe en la sociedad y de lo interactivo que pueden comportarse como espontáneas con los colaboradores que tienen asignados determinados puestos en la organización; se forman también en función a las amistades y por el surgimiento de aquellos grupos que son los informales los cuales no están incorporados en los esquemas u organigrama de la Entidad (Grönross, 2018).

Sistema de incentivos: Según Dessler, 1996, esto lo define como incentivos a todos los planes que están vinculados a la remuneración con el desempeño dentro de la Organización. También existen varias formas y diversos tipos diferentes de categorizarlos. Menciona que los incentivos proporcionan una herramienta útil y específica para mejorar y/o crear, así como fomentar la motivación de la fuerza laboral en la Entidad.

Según la relación de la variable calidad de servicio, Stanton y Walker, 2000 son definidos los servicios "como aquellas actividades que son intangibles e identificables, así como que también vienen a considerarse como principal objetivo y motivo de un proceso de transacción pensada para ofrecer y dar a los clientes una satisfacción de sus necesidades".

Presentamos las dimensiones que consideraremos para el trabajo de investigación que son las que presentamos y desarrollamos a continuación:

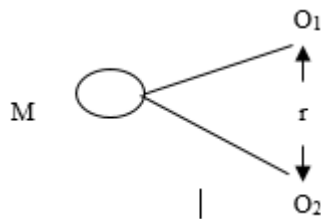
Confiabilidad, Magallanes (2011) define la confiabilidad como: La capacidad de un ítem (sistema, producto u otros) para funcionar en las condiciones de funcionamiento previstas durante un período específico de tiempo o también por un número previsto de ciclos.

Empatía: Se menciona los autores dentro que más destacan en el área nombra a Davis, quien tiene una definición que a continuación indica lo siguiente: "dice que la empatía viene a ser un conjunto de relaciones lógicas que incluyen los procesos de adecuarse en la personalidad del otro, teniendo respuestas y reacciones emocionales/afectivas como no emocionales/afectivas que son como resultados de esos procesos" (Davis, 1996 pg. 12).

III. METODOLOGÍA

El **tipo de investigación es básica**. Según Baena (2014), la investigación pura “es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento” (p. 11). Su propósito es formular nuevos conocimientos o modificar los principios teóricos ya existentes, incrementando los saberes científicos.

El **diseño de investigación** es no experimental, correlacional, según Hernández et al., (2018) aseveran que este se orienta a identificar el nivel o grado de relación que pueden tener dos o más variables, las cuales son escogidas en función a la muestra y en relación a lo que se desea conocer. Asimismo, es de corte transversal, ya que la medición de las variables se realiza una sola vez y con esa información se realiza el análisis, midiendo las características de un grupo en un momento específico, sin evaluar la evolución del grupo en el tiempo (Álvarez, 2020),



Dónde:

O1 = Variable 1

O2 = Variable 2

r = Correlación

Variable independiente: Motivación laboral

- **Definición conceptual:** la motivación es una expresión de las causas por el cual la persona se siente impulsada a realizar una acción (Napolitano, 2018).
- **Definición operacional:** se mide a través de sus dimensiones condiciones de trabajo y sistemas de incentivos.
- **Escala de medición:** ordinal

En relación a la variable dependiente: calidad de servicio

- **Definición conceptual:** es un hábito que se ha desarrollado y ejecutado por una organización con la intención de conocer las expectativas y necesidades de sus trabajadores y clientes, siendo una herramienta útil, ágil, accesible, segura, confiable y oportuna para que las personas se sientan comprometidas (Pizzo, 2013)
- **Definición operacional:** la variable se mide a través de sus dimensiones confiabilidad y empatía.
- **Escala de medición:** ordinal

La **población** accesible para el estudio estuvo constituida por 60, trabajadores de ambos sexos del área asistencial de un Hospital, 2022, las características que hacen participante de la presente investigación a un trabajador son: i) Tenga vínculo laboral vigente con la entidad, ii) Labore en el área asistencial de la entidad, iii) Tenga continuidad no menor a seis meses de permanencia en la entidad, y iv) Pertenece a los regímenes laborales de la Ley N°1057, y la Ley N°728.

En esa misma línea, no participan de la investigación los trabajadores que no cumplan con las características mencionadas, en especial la referida al cumplimiento con el periodo de permanencia continua no menor a seis meses de continuidad laboral en el área asistencial de la entidad.

La **muestra** es también conocida como un subconjunto del universo, en el que se tienen en cuenta particularidades similares de los integrantes, con la intención de que esta sea homogénea y los resultados no tengan alteraciones. (Sampieri & Creswell, 2018). En este caso, la muestra se encuentra constituida por 51 trabajadores asistenciales de un Hospital.

El **muestreo** fue no probabilístico por conveniencia, puesto que la selección de los individuos objeto de investigación depende de que cumplan ciertas características determinadas por el investigador, en este caso solos los trabajadores con vínculo laboral vigente y con permanencia continua no menor a seis meses.

La **técnica** utilizada para el desarrollo del trabajo de investigación es la encuesta, la cual es un método de recolección de datos que se emplea en poblaciones que son consideradas para una investigación y es un medio de

información en la que los expertos extraen características y datos importantes (Sampieri y Creswell, 2018)

El **instrumento** es el cuestionario, el cual es un documento que se encuentra conformado por un grupo de preguntas o ítems que se redactan de manera secuencial, coherente, organizadas y estructuras, con la intención de recolectar información precisa y necesaria para una investigación (Sampieri y Creswell, 2018).

En tal sentido, se emplearán dos cuestionarios para la recolección de datos, tanto para la variable motivación laboral, el cual cuenta con dos dimensiones y 17 ítems, los cuales serán respondidos con una escala de medición ordinal. Asimismo, el cuestionario de calidad del servicio cuenta con dos dimensiones y 15 ítems, los cuales fueron respondidos con una escala de medición ordinal. En cuanto a la validez, los instrumentos fueron sometidos a la validez por juicio de expertos, en el que se consideró a profesionales especializados en el tema (anexo).

En relación a la confiabilidad, el cuestionario de motivación laboral cuenta con un nivel de 0,368, lo que quiere decir que la fiabilidad es moderada. En tanto, a la confiabilidad del cuestionario de calidad de servicios cuenta con un nivel de 0,742, lo que quiere decir que el instrumento cuenta con una fiabilidad buena.

El **procedimiento** para la aplicación de los cuestionarios se realizó teniendo en cuenta las formalidades del caso, como solicitar la autorización para el ingreso a la entidad, la que se realizó mediante un documento formal dirigido al Director del Hospital, en el que se adjuntó el cuestionario que los trabajadores desarrollaron, una vez que se contó con la autorización de ingreso y aplicación del cuestionario, se procedió con la ejecución del mismo, hasta completar con el numero requerido de acuerdo con las características solicitadas, para lo cual el área de Recursos Humanos en cumplimiento de la autorización obtenida proporcionó la relación de trabajadores que cumplían con las características indicadas, haciendo un total de 60 trabajadores, de los que se encuestó a 51 trabajadores asistenciales.

Para el **método de análisis de datos**, se empleó herramientas para la tabulación de la información recolectada, para posteriormente procesarlas y finalmente contrastar la hipótesis; para todo ello se hizo uso de la plataforma

SPSS v.22 para efectuar estadígrafos y el método científico, hipotético deductivo para la contratación de hipótesis, considerando el método descriptivo estadístico para llegar a tener como resultado (Tablas de distribución de frecuencias; cuadros y gráficos estadísticos).

Los **aspectos éticos**, la presente investigación cumple con reconocer los derechos de autor y atribuciones a quienes corresponda, citando y referenciando los materiales académicos, del mismo modo se referencia los materiales de consulta que fueron de utilidad para el relato del marco teórico y sustento de la discusión, las referencias y citas se realizan de acuerdo con la American Psychological Association (APA).

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción

Luego de analizar los resultados obtenidos en el recojo de la información para la presente investigación, de acuerdo con los objetivos, en este capítulo contrastaremos las hipótesis planteadas. En primer lugar, veremos algunos cuadros y figuras de estadística descriptiva para las dos variables de investigación, la motivación laboral y la calidad del servicio del personal asistencial de un Hospital – 2022, y en la segunda parte se presentarán las correlaciones obtenidas entre las variables con el propósito de contrastar las hipótesis.

4.2. Resultados por variables de estudio

4.2.1. Resultados de la variable 1: Motivación laboral

Tabla 1.

Distribución de frecuencias de motivación laboral de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	47	92.1	92.1	92.1
	MEDIO	4	7.9	7.9	100.0
	ALTO	0	0	0	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Figura 1.

Nivel de motivación laboral de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022.



La tabla 1 y la figura 1, podemos observar la distribución porcentual y el nivel de motivación laboral, representándose de la siguiente manera: El 92.1% de los trabajadores considera que el nivel de motivación laboral es bajo, mientras que el 7.9% considera que es medio, asimismo, ningún trabajador considera que el nivel de motivación laboral sea alto.

4.2.1.1. Resultados por dimensiones de motivación laboral

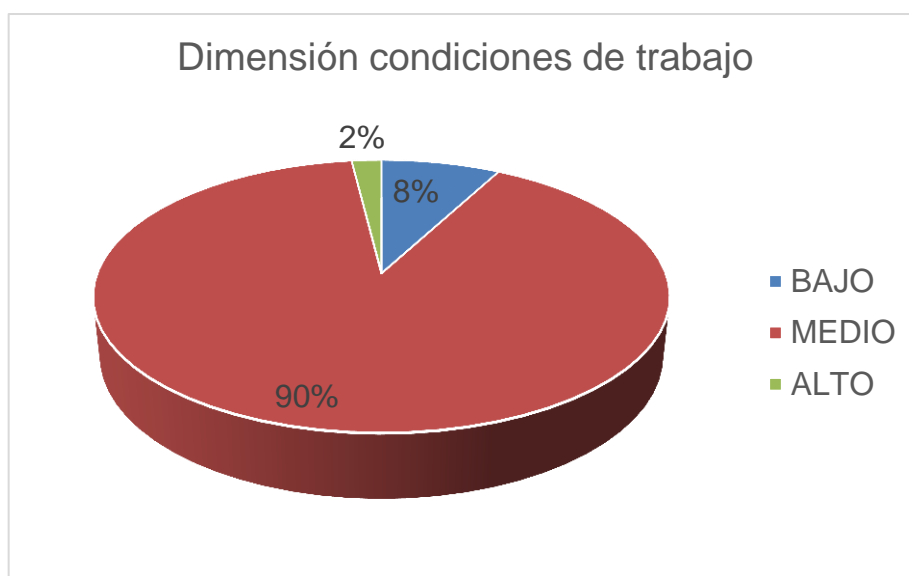
Dimensión condiciones de trabajo

Tabla 2.

Distribución de frecuencias de condiciones de trabajo de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	4	7.8	7.8	7.8
	MEDIO	46	90.2	90.2	98
	ALTO	1	2	2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Figura 2. *Nivel de condiciones de trabajo de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022.*



La tabla 2 y la figura 2, podemos observar la distribución porcentual y el nivel de condiciones de trabajo, representándose de la siguiente manera: El 7.8% de los trabajadores considera que el nivel de condiciones de trabajo es bajo, mientras que el 90.2% considera que es medio, asimismo, solo el 2% de los trabajadores considera que el nivel de motivación laboral es alto.

Tabla 3.

Distribución de frecuencias de sistema de incentivos de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	11	21.6	21.6	21.6
	MEDIO	39	76.4	76.4	98
	ALTO	1	2	2	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Figura 3.

Nivel de sistema de incentivos de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022.



En función a los resultados mostrados en la tabla 3 y la figura 3, podemos observar la distribución porcentual y el nivel sistema de incentivos, representándose de la siguiente manera: El 21.6% de los

trabajadores considera que el nivel del sistema de incentivos es bajo, mientras que el 76.42% considera que es medio, asimismo, solo el 2% de los trabajadores considera que el nivel de motivación laboral es alto.

4.2.2. Resultado de la variable 2: calidad de servicio

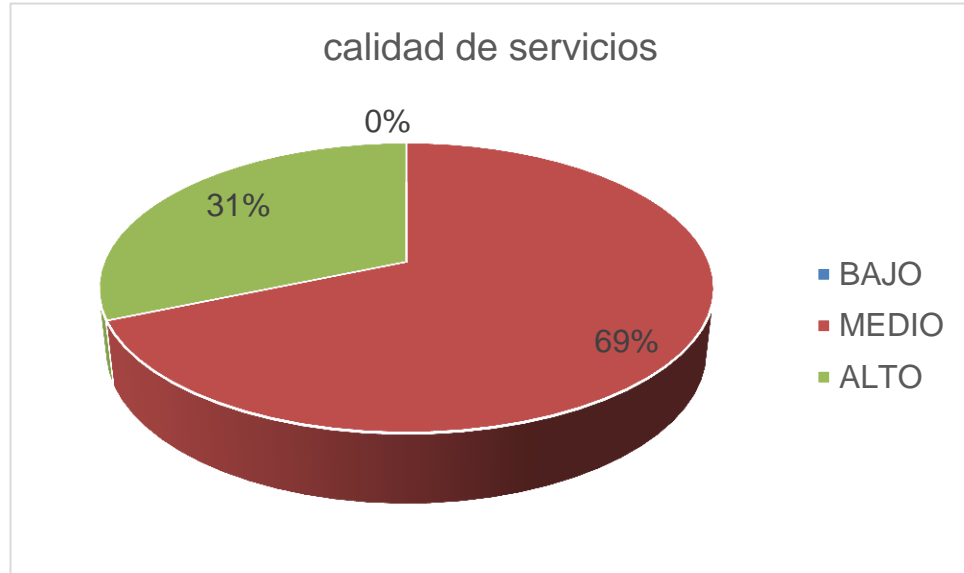
Tabla 4.

Distribución de frecuencias de calidad de servicio de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	0	0	0	0
	MEDIO	35	68.6	68.6	68.6
	ALTO	16	31.4	31.4	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Figura 4.

Nivel de calidad de servicio de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022.



En función a los resultados mostrados en la tabla 4 y la figura 4, podemos observar la distribución porcentual y el nivel calidad de servicio, representándose de la siguiente manera: Ningún trabajador considera que el nivel del sistema de incentivos es bajo, mientras

que el 68.6% considera que es medio, asimismo, solo el 31.4% de los trabajadores considera que el nivel de calidad de servicio es alto.

4.2.2.1. Resultados por dimensiones de calidad de servicios

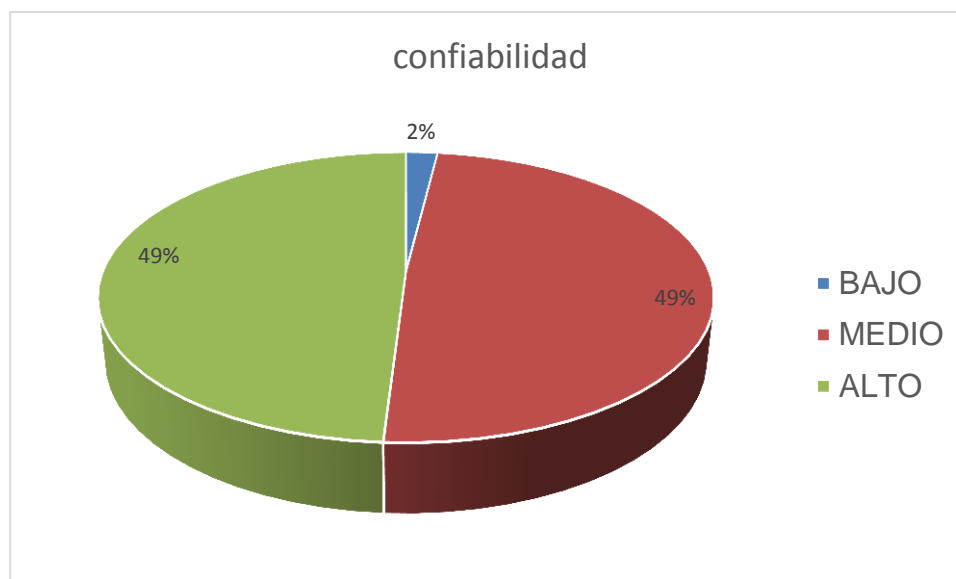
Tabla 5.

Distribución de frecuencias de confiabilidad de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	1	2	2	2
	MEDIO	25	49	49	51
	ALTO	25	49	49	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Figura 5.

Nivel de confiabilidad de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022.



En la tabla 5 y la figura 5, podemos observar la distribución porcentual y el nivel confiabilidad, representándose de la siguiente manera: El 2% de trabajadores considera que el nivel del sistema de incentivos es bajo, mientras que el 49% considera que es medio, asimismo, solo el 49% de los trabajadores considera que el nivel de confiabilidad es alto.

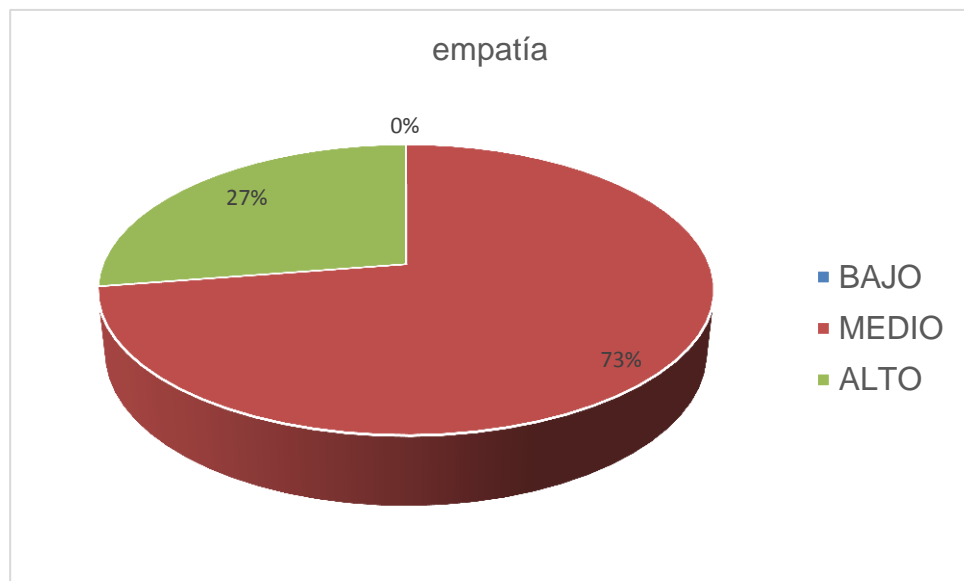
Tabla 6.

Distribución de frecuencias de empatía de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	0	0	0	0
	MEDIO	37	72.5	72.5	75.5
	ALTO	14	27.5	27.5	100,0
	Total	51	100,0	100,0	

Figura 6.

Nivel de empatía de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022.



En la tabla 6 y la figura 6, podemos observar la distribución porcentual y el nivel empatía, representándose de la siguiente manera: Ningún trabajador considera que el nivel de empatía es bajo, mientras que el 72.5% considera que es medio, asimismo, solo el 27.5% de los trabajadores considera que el nivel de empatía es alto.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1. Hipótesis general

H_i: Existe una relación significativa entre la motivación laboral y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales en un Hospital, 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre la motivación laboral y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales en un Hospital, 2022

Tabla 7.

Prueba de correlación entre la motivación laboral y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales en un Hospital, 2022.

Correlaciones

			Motivación laboral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	-,164
		Sig. (bilateral)	.	,252
		N	51	51
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	-,164	1,000
		Sig. (bilateral)	,252	.
		N	51	51

En la tabla 7 se puede observar que la motivación laboral no tiene una relación significativa con la calidad de servicio de los *trabajadores asistenciales en un Hospital, 2022*, según la correlación de Spearman (Rho=-0.164) representando ésta una negativa asociación de variables; asimismo, se obtuvo un p-valor 0,252 mayor que el valor de significancia (p<0,05), por lo que se acepta la hipótesis nula (H₀) y se rechaza la hipótesis alterna (H_i).

4.3.2. Hipótesis específica 1

H_i: Existe una relación significativa entre condiciones de trabajo y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales en un Hospital, 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre condiciones de trabajo y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales en un Hospital, 2022.

Tabla 8.

Prueba de correlación entre condiciones de trabajo y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales en un Hospital, 2022.

Correlaciones				
			Condiciones de trabajo	Calidad de servicios
Rho de Spearman	Condiciones de trabajo	Coeficiente de correlación	1,000	-,197
		Sig. (bilateral)	.	,165
		N	51	51
	Calidad de servicios	Coeficiente de correlación	-,197	1,000
		Sig. (bilateral)	,165	.
		N	51	51

tabla 8, se puede observar que la dimensión condiciones de trabajo no tiene una relación significativa con la calidad de servicio de los *trabajadores asistenciales en un Hospital, 2022*, según la correlación de Spearman (Rho=-0.197) representando ésta una negativa asociación de variables; asimismo, se obtuvo un p-valor 0,165 mayor que el valor de significancia ($p < 0,05$), por lo que se acepta la hipótesis nula (H₀) y se rechaza la hipótesis alterna (H_i).

4.3.3. Hipótesis específica 2

H_i: Existe una relación significativa entre sistema de incentivos y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales en un Hospital, 2022.

H₀: No existe una relación significativa entre sistema de incentivos y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales en un Hospital, 2022.

Tabla 9.

Prueba de correlación entre sistema de incentivos y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales en un Hospital, 2022.

Correlaciones

			Sistema de incentivos	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Sistema de incentivos	Coeficiente de correlación	1,000	,103
		Sig. (bilateral)	.	,472
		N	51	51
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,103	1,000
		Sig. (bilateral)	,472	.
		N	51	51

En la tabla 9, se puede observar que el sistema de incentivos no tiene una relación significativa con la calidad de servicio de los *trabajadores asistenciales en un Hospital, 2022*, según la correlación de Spearman (Rho=0.103) representando ésta una baja asociación de variables; asimismo, se obtuvo un p-valor 0,472 mayor que el valor de significancia ($p < 0,05$), por lo que se acepta la hipótesis nula (H₀) y se rechaza la hipótesis alterna (H_i).

V. DISCUSIÓN

Los datos hallados muestran que no existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores asistenciales de un Hospital, 2022, donde los resultados nos indican que según la correlación de Spearman ($Rho = -0.164$) y un p-valor 0,252 mayor que el valor de significancia ($p < 0,05$) se aprueba la H_0 . Ello evidencia que, a pesar que la motivación laboral se encuentra en un nivel bajo, este no ha influido en la calidad del servicio, evidenciándose en los niveles ya que este se encuentra en un nivel medio – alto. Estos resultados son coincidentes con los hallazgos de Ortiz y Tello (2021) quienes a través de su estudio identificaron que el desempeño laboral se encuentra en un nivel deficiente, siendo la motivación uno de los factores importantes para asegurar que el colaborador permanezca en la organización. De este modo, se concluye que no existe relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral con un valor de significancia de 0,465 valor que es mayor al 0.005, asimismo, se identificó que los colaboradores presentan problemáticas en los aspectos de empleo de la tecnología, compañerismo y comunicación. A partir de ello se confirma el hallazgo encontrado por nuestro estudio.

Asimismo, dicho resultado difiere con hallado por Lápiz (2020) en su estudio en la que, para el desarrollo de la misma, empleó un diseño correlacional y cuantitativo. En relación a los hallazgos encontrados, se pudo identificar que existe una relación directa y significativa entre la motivación y la calidad de los servicios con una correlación de Pearson de 0,692, así como una relación positiva media entre la motivación personal y la cultura de servicio, satisfacción y servicio. Este estudio, coincide con los hallazgos encontrados por Roque y Yana (2019) en su estudio en el que se empleó un diseño correlacional, de corte transversal de tipo aplicativo. En relación a los hallazgos encontrados se identificó que la mayor parte de la muestra (48.65%) se encuentran en un nivel bajo en regulación de la motivación; en cuenta a la dimensión fiabilidad, se identificó que los colaboradores

se encuentran insatisfechos, asimismo, se identificó un valor $r= 0,0874$ lo cual confirma la relación entre la motivación laboral y la calidad de los servicios.

En relación a la tabla 1, en la que se muestra la distribución de frecuencias de motivación laboral, se pudo identificar como diagnóstico que el 92.1% de trabajadores considera que el nivel de motivación laboral es bajo, lo cual quiere decir que los colaboradores no se encuentran motivados o cuentan con ese impulso que les permite esforzarse y comprometerse con la organización. De esta manera, integramos lo considerado por Chiavenato (2009) quien aclara que cuando el colaborador se encuentra motivado, demuestra estar en buen estado de ánimo lo cual le permite comportarse de manera que lo impulse a cumplir sus objetivos y desempeñar eficientemente actividades para satisfacer propias necesidades, así como necesidades organizacionales.

En relación a las dimensiones de esta variable, no son ajenas al resultado general, ya que como se muestra en la tabla 2, los colaboradores expresaron que en un 76.4% considera que las condiciones de trabajo de los colaboradores se encuentra un nivel medio, mientras que el 7.8% de colaboradores considera que es bajo. Seguidamente, en la tabla 3, se identificó que el 76.4% de colaboradores identifica que el sistema de incentivos se encuentra a un nivel medio, mientras que el 21.6% menciona que se encuentra a un nivel bajo.

Por su parte, Albañil (2019) en su estudio en el que pretendió conocer el efecto de la motivación en la calidad del servicio de una empresa en Lima, en donde, para el desarrollo de la misma se tuvo en cuenta el método inductivo y un enfoque cualitativo. Mediante la recolección de la información, se pudo identificar que los colaboradores tienen conocimiento de los estándares de calidad aplicados por la organización, pero, no se ha ejecutado ningún programa de intervención como incentivo para mejorar los resultados tanto como de motivación y la calidad de los servicios; asimismo, para mantener una estructura, la empresa aplica los incentivos monetarios como parte de la mejora de la calidad de los servicios, pero no los motivan emocionalmente.

Igualmente, en la tabla 4, se muestra la distribución de frecuencias de la calidad de servicios de los trabajadores asistenciales de un Hospital, 2022, en el que se identificó que el 68.6% considera que la calidad del servicio se encuentra a un nivel medio, mientras que el 31.4% de trabajadores considera que se ubica en

un nivel alto. Dicho resultado, nos permite evidenciar que la organización se encuentra aplicando estrategias o acciones con la intención que mejorar la atención al cliente y potenciar sus servicios. De esta manera, Berry (1992) menciona que brindar calidad es lograr satisfacer las necesidades de los pacientes o clientes y lograr expectativas satisfactorias, lo cual le permite lograr una posición entre las demás organizaciones que tengan una misma línea de funcionamiento.

En función a las dimensiones de la variable, la tabla 5 refleja la distribución de frecuencias de la confiabilidad de los trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022. En el que el 2% de trabajadores considera que se ubica en un nivel bajo, mientras que el 49% considera que se encuentra a un nivel medio, igualmente que el otro 49% de colaboradores identifica que se encuentra a un nivel alto; seguidamente la tabla 6, la cual muestra la distribución de frecuencias de la dimensión empatía, el 72.5% de colaboradores identifica que se ubica en un nivel medio y el 27.5% considera que se encuentra a un nivel alto. Dichos resultados, nos permite identificar que en relación a la variable condiciones de trabajo y sus dimensiones, se encuentra en niveles altos, aunque aún faltaría seguir empleando estrategias que permita su desarrollo satisfactorio.

Como referente, Vera et al., (2022) en su investigación en el que se propusieron conocer la relación que existe entre la gestión pública y la calidad del servicio en una Universidad, en el que, se empleó un diseño correlacional de tipo aplicado y cuantitativo. En relación a los hallazgos encontrados, la correlación del alfa de Cronbach resultó 0,862, resultados que permite afirmar que la gestión pública influye en la calidad del servicio. Se concluye que la aplicación de un sistema de gestión pública mejora estratégicamente el desempeño laboral el cual es una fortaleza para la potencialización de la calidad del servicio, la cual promueve procesos, comportamientos, cultura, actitudes y actividades que le permite satisfacer las expectativas y necesidades de los colaboradores.

Ahora bien, una vez identificado los niveles de ambas variables y sus dimensiones, continuamos con la prueba de hipótesis para su contraste, el cual sirve para identificar si existe correlación significativa en el estudio.

Tal es el caso, que en la tabla 7 la cual muestra la prueba de correlación entre la motivación laboral y la calidad de servicio, la cual fue mencionada inicialmente, en el que se halló que no existe relación entre las variables del

estudio, siendo este resultado importante para futuros estudios y los nuevos conocimientos sobre variables influyentes en la calidad de servicio.

Dicho resultado, no es ajeno ante los hallazgos encontrados en las hipótesis específicas, que se detallan a continuación: en la tabla 8, el cual refleja la correlación a la que fueron sometidos los resultados, se identificó que la dimensión condiciones de trabajo y la variable calidad de servicios, no guardan relación significativa, lo cual se evidencia mediante la correlación Spearman ($Rho=-0.197$) quien refleja una relación baja con un p-valor 0,165 mayor que el valor de significancia ($p<0,05$), por lo que se acepta la hipótesis nula (H_0).

La tabla 9, refleja la correlación a la que fueron sometidos los resultados de la dimensión sistema de incentivos y la variable calidad de servicio, en el que se evidencia que mediante la correlación de Spearman ($Rho=0.103$) representando ésta una baja asociación de variables; se obtuvo un p-valor 0,472 mayor que el valor de significancia ($p<0,05$), por lo que se acepta la hipótesis nula (H_0), lo cual significa que no existe una relación significativa entre sistema de incentivos y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales en un Hospital, 2022.

Dicho análisis, puede ser comparado con el estudio de Albañil (2019) en su estudio en el que pretendió conocer el efecto de la motivación en la calidad del servicio de una empresa en Lima, en donde, para el desarrollo de la misma se tuvo en cuenta el método inductivo y un enfoque cualitativo. Mediante la recolección de la información, se pudo identificar que los colaboradores tienen conocimiento de los estándares de calidad aplicados por la organización, pero, no se ha ejecutado ningún programa de intervención como incentivo para mejorar los resultados tanto como de motivación y la calidad de los servicios; asimismo, para mantener una estructura, la empresa aplica los incentivos monetarios como parte de la mejora de la calidad de los servicios, pero no los motivan emocionalmente.

A diferencia de lo identificado y considerando que la motivación es un factor influyente para que el colaborador se comprometa con la organización, consideramos el estudio de Proaño (2022) en su estudio el cual pretendió conocer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en el contexto de post pandemia en Colombia, en el que se consideró un diseño correlacional con enfoque cuantitativo. En relación a los hallazgos identificados se pudo determinar que, si existe relación entre la motivación y el desempeño laboral, asimismo, que existe necesidades organizacionales como una eficiente motivación para potenciar positivamente su rendimiento laboral. De esta manera, podemos decir que la variable motivación laboral no influye en la variable calidad de servicio de los trabajadores asistenciales de un Hospital, 2022.

VI. CONCLUSIONES

6.1. No existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores asistenciales de un Hospital, 2022, donde los resultados nos indican que según la correlación de Spearman ($Rho = -0.164$) y un p-valor 0,252 mayor que el valor de significancia ($p < 0,05$) se aprueba la H_0 . Por lo tanto, se concluye que a pesar que los trabajadores consideran que la motivación se ubica a un nivel bajo, este no influye en el nivel de la calidad de los servicios.

6.2. Se diagnóstico que el 92.1% de trabajadores considera que el nivel de motivación laboral es bajo, lo cual quiere decir que los colaboradores no se encuentran motivados o cuentan con ese impulso que les permite esforzarse y comprometerse con la organización. Es importante señalar que la motivación deriva de factores que generan bienestar en los trabajadores, los que están referidos a infraestructura, servicios, incentivos que hace que haya un ambiente laboral armonioso y ello se manifieste a través de una buena calidad en el servicio que otorgan los trabajadores asistenciales en un Hospital – 2022.

6.3. Se identificó que en un 76.4% considera que las condiciones de trabajo de los colaboradores se encuentra un nivel medio, mientras que el 7.8% de colaboradores considera que es bajo. Estas condiciones de trabajo influyen significativamente tanto en aspectos tecnológicos como ambientales, brindadas por la organización. Otro aspecto relevante es el recurso humano que sirve de soporte personal y profesional a los trabajadores asistenciales, el espacio de confianza que fomenta el trabajo en equipo y ello se traduce en los objetivos y metas logradas.

6.4. Las habilidades blandas generan un espacio de empatía y trabajo en equipo, lo que se traduce en calidad del servicio que brindan los trabajadores asistenciales, cabe señalar que los trabajadores asistenciales cuentan con horarios no convencionales y a pesar de ello afrontan a todo tipo de pacientes y familiares o allegados, que son las personas que tienen mayor comunicación con el personal asistencial.

6.5. Los trabajadores asistenciales cuentan con la posibilidad de participar de programas que la entidad promueve, toda vez que es necesario mantener motivados a los trabajadores con incentivos que promuevan su proactividad.

6.6. Se identificó que la dimensión condiciones de trabajo y la variable calidad de servicios, no guardan relación significativa, lo cual se evidencia mediante la correlación Spearman ($Rho=-0.197$) quien refleja una relación baja con un p-valor 0,165 mayor que el valor de significancia ($p<0,05$), por lo que se acepta la hipótesis nula (H_0).

6.7. Se identificó que la dimensión sistema de incentivos y la variable calidad de servicio, en el que se evidencia que mediante la correlación de Spearman ($Rho=0.103$) representando ésta una baja asociación de variables; se obtuvo un p-valor 0,472 mayor que el valor de significancia ($p<0,05$), por lo que se acepta la hipótesis nula (H_0), lo cual significa que no existe una relación significativa entre sistema de incentivos y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales en un Hospital, 2022.

VII. RECOMENDACIONES

7.1 Bajo la orientación de los Directivos de un Hospital, se recomienda implementar una serie de acciones para incrementar la satisfacción laboral de todo el personal asistencial y el reconocimiento al desempeño de sus funciones, actuando en base a la motivación de cada colaborador, a través de entrevistas o capacitaciones, utilizando positivamente el fortalecimiento en la relación entre el coordinador y los colaboradores.

7.2 También se solicita enviar a los diferentes jefes o encargados de los Departamentos y/o Servicios Médicos, así como a cada unidad para evaluar periódicamente el desempeño de los colaboradores y brindar la retroalimentación adecuada para mejorar el logro de los objetivos.

7.3 Es factible considerar a Investigadores con trabajos similares e incluso desarrollar sugerencias y/o estrategias para mejorar la motivación al trabajo, para que los colaboradores obtengan mejores condiciones de trabajo y sistema de incentivos y así mejorar la calidad del servicio en sus actividades que realizan.

7.4. Se recomienda los Directivos de un Hospital que pongan en práctica una Implementación de un plan de sistema de incentivos que tenga en cuenta un conjunto de factores propios de la organización, con el fin de dar una buena atención e integral en bien de los asegurados, y mantener un alto estándar en la calidad, según marco del compromiso que mantienen en beneficio del asegurado. También que se considere en dar un mejor trato a aquellos asegurados que se atienden en los Centros de Asistenciales, cambiando el tipo modelo en atención a reforzar la capa simple en la atención primaria, trabajando en lo determinante social que se da en la salud, con foco en la prevención y promoción, con el apoyo técnico y que esté dentro de los parámetros de la O .P. S. y la O. M. S .

REFERENCIAS

- Adams J. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of abnormal and social Psychology*.
- Álvarez-Risco, A. (2020). Guía para la elección de tema de investigación. En A. Álvarez-Risco, *Guía para la elección de tema de investigación*.
- Alvitez Suarez, F., & Ramirez Caverro, M. (2013). Relación entre el programa de compensación e incentivos y la motivación en los empleados de la empresa del grupo Almer. Trujillo.
- Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas. PERÚ: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Arias Galicia, F., & Heredia Espinoza, V. (2006). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Trillas.
- Batson D., C. (2009). *These Things Called Empathy*. Cambridge: The Mitt Press.
- Bedodo, V y Giglio, C. (2007). Tesis "Motivación Laboral y Compensaciones: Una investigación de Orientación Teórica", Universidad de Chile.
- Bedoya Orozco, M. (1995). *Motivación, trabajo y éxito*. Venezuela: Editorial Venezolana.
- Benito, M. (2012). *La relación de la Motivación y el Trabajo de Equipo del Personal Administrativo que Labora en el Decanato de la Facultad de Derecho y Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Centro del Perú*. Huancayo.
- Berry, B., & Brown. (1989). *Calidad de servicio una ventaja estratégica para instituciones financieras*. Madrid: Días de Santos.
- Castro, J. (2015). *Bases psicológicas de la EBR 50*. Madrid: Paraninfo.
- Cataldo. (1992). *Metodología de la investigación*. Lima: Eximpress SAC.
- Chenet, M., Hurtado, D., Chávez, D., Patiño, A., & Oseda, M. (2015). *Metodología de la investigación (5° ed.)*. Perú: Soluciones Graficas SAC.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos*. México: McGraw Hill.

- Daniel Pérez, J. (2010). El clima laboral y su efecto en la calidad de atención al estudiante en el SENATI Chimbote. Chimbote.
- Dessler, G. (1996). Administración de personal. Pearson.
- El estrés Laboral. (2014). Revista activa.
- Ferreira, K. (2007). Clima Organi. Cojedes.
- Gamboa Ruiz, E. J. (2010). Satisfacción Laboral. Revista Psicológica científica.com.
- Grönross, C. (2018). Marketing y Gestión de Servicios: La Gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. España: Díaz de SantosS.A
- Grönross, C. (2018). Marketing y Gestión de Servicios: La Gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. España: Díaz de SantosS.A
- GONZALEZ. (2007). Motivación del Personal Administrativo de la Dirección de Desarrollo Estudiantil de la Universidad de Carabobo. Carabobo.
- Hellriegel, Slocum, & Woodman. (1998). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw Hill.
- Herzberg, F. (1959). The Motivacion Del Trabajo. New York. EUA. John Wilwy and sons Segunda Edición.
- Herzberg, F. (1966). Work and the nature of man. Cleveland: World Publishing Company.
- Iturbe Vásquez, j., Iona Gherman, T., & Osorio Murillo, D. (2011). Teoría Motivacional de dos Factores. Lima.
- Iturbe, Vásquez. (2011), Tesis "Teoría Motivacional de dos factores", PUCP.
- Juan, C. (2014). Teoria social del aprendizaje. Madrid: Paraninfo.
- Kerlinger, F., & Lee B., H. (2002). Investigación del Comportamiento. México: McGraw Hill.
- Librado Magallanes, R. (2011). Sobre algunos conceptos de confiabilidad & gestión de riesgo.
- Locke E., A. (1968). Toward a Theory of task motivation and incentives. Organization Behavior and Human Performance.
- MacClelland, D. (1965). Toward a Theory of motive acquisition. American Psychologist.

- MacClelland, D. (1989). Estudio de la Motivación Humana. Madrid: Narcea.
- Marcano, & Ponte. (2007). La satisfacción en el Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Empresa Imosa Tubo-Acero C.A. Carabobo.
- Mario, C. (2008). Motivación Laboral y el clima laboral en los trabajadores de la pollería el Meson-Huancayo, 2008. Huancayo.
- Maslow. (1987). Motivación y Personalidad. Nueva York: Addison- wesley Longman.
- Medina, O. (2008). Motivación y satisfacción de los trabajadores y su influencia en la creación de valor económico en la empresa. Revista de Administración Pública.
- Naum Ávila, U., & González, Ó. (2019). El síndrome del estrés laboral prende focos rojos en Latam. Revista FORBES CENTROAMERICA.COM.
- Oseña, D. (2008). Metodología de la investigación. Perú: Pirámide.
- Pérez M (2009), tesis las Necesidades Motivacionales como un Factor Clave en el Rendimiento Laboral del Personal Administrativo de la Clínica La Milagrosa
- Ponte y Marcano (2007), Tesis La Satisfacción en el Rendimiento Laboral de los Trabajadores de la Empresa Imosa Tubo-Acero C.A.
- Ramírez, J. (27 de Julio de 2017). datum. Obtenido de datum: <http://www.adatum.com>
- Reeve, J. (1994). Motivación y emoción. Madrid: McGraw Hill.
- Rey Moreno, M. (1999). Calidad del servicio al cliente y gestión de reclamaciones teoría y casos. Sevilla: CEADE.
- Robbins, S. P. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Robbins, S. P. (2004) Comportamiento Organizacional 10ª. Edición. México Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Rojas, P. (2005). La empatía y la motivación como factores clave en el desempeño laboral del personal de atención de la clínica Solidaridad. Huancayo.
- Salazar Luna, G. (2006). Calidad de servicio percibida por pacientes atendidos en dos clínicas dentales privadas de Lima metropolitana. Lima.
- Sampieri, R., & Creswell, J. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw Hill.
- Sánchez, F. et al (1993). Psicología social. Madrid: McGraw-Hill.
- Schein H., E. (2004). Psicología de la organización. México: Prentice Hall.
- Simon H., A. (1957). Models of Man social and rational. New York: John Wiley & sons.
- Stanton, E., & Walker. (2000). Fundamentos del Marketing. México: McGraw Hill.
- Toro Álvarez, F. (1990). Desempeño y productividad. Medellín: Cincel.

Vargas. (2007). La Motivación Laboral y su Relación con el Desempeño de los Trabajadores.

Vera Teves, R. M., Flores, E., & Sierra Poccorimay, J. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Científica Multidisciplinar*, 6(3), página inicio-página final. DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234

Vroom V., H. (1964). *Work and motivación*. New York: Wiley & sons.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Diaz de santos.

ANEXOS ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE TESIS

MATRIZ DE CONSISTENCIA DE INVESTIGACIÓN				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE/DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores asistenciales de un Hospital - 2022?	Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales de un Hospital - 2022, para conocer su significancia entre ambas variables.	Existe una relación directa/significativa/ entre la Motivación Laboral y Calidad de Servicio de los Trabajadores Asistenciales de la Red Asistencial EsSalud.	VARIABLE 1: Motivación laboral Dimensiones - Condiciones de trabajo - Sistema de incentivos	TIPO: Método científico Diseño: No experimental correlacional Método: - Hipotético deductivo - Descriptivo estadístico
Problemas específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis específica		
a. ¿Qué relación existe entre condición de trabajo y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales de un Hospital - 2022? b. ¿Qué relación existe entre sistema de incentivos y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales de un Hospital - 2022? c. ¿Qué relación existe entre la confiabilidad y la motivación laboral en los trabajadores asistenciales de un Hospital - 2022? d. ¿Qué relación existe entre la empatía y la motivación laboral en los trabajadores asistenciales de un Hospital - 2022?	a. Determinar la relación que existe entre condición de trabajo y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales de un Hospital - 2022. b. Determinar la relación que existe entre sistema de incentivos y la calidad de servicio en los trabajadores asistenciales de un Hospital - 2022. c. Determinar la relación que existe entre la confiabilidad y la motivación laboral en los trabajadores asistenciales de un Hospital - 2022. d. Determinar la relación que existe entre la empatía y la motivación laboral en los trabajadores asistenciales de un Hospital - 2022.	a. Existe una relación directa/significativa/ entre las condiciones de trabajo y la calidad de servicio en los Trabajadores Asistenciales de un Hospital - 2022. b. Existe una relación directa/significativa/ entre el sistema de incentivos y la calidad de servicio en los de los Trabajadores Asistenciales de un Hospital - 2022. c. Existe una relación directa/significativa/ entre la confiabilidad y la motivación laboral en los trabajadores asistenciales de un Hospital - 2022. d. Existe una relación directa/significativa/ entre la empatía y la motivación laboral en los trabajadores asistenciales de un Hospital - 2022.	VARIABLE 2: Calidad de servicio Dimensiones - Confiabilidad - Empatía	Población y muestra: 60 servidores asistenciales. Muestra: 51 Servidores Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de encuesta Método de análisis de datos: Estadístico descriptivo con apoyo de SPSS y Excel Tabulación de datos

Anexo 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES					
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	VALORACIÓN FINAL
VARIABLE 1: Motivación laboral	Robbins (2005, p.255) define la motivación laboral como “Los procesos que dan en cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo por conseguir una meta”. De tal manera que, Robbins explica que la motivación laboral es un proceso que va a necesitar de la fuerza del trabajador por lograr una meta, además de depender de lo constante que pueda ser el empleado para lograrla.	Se entiende por motivación laboral el proceso donde se incluyen componentes subjetivos(estado de necesidad, nivel de activación, aspiraciones, expectativas, valoración de los incentivos, satisfacción.)y objetivos(incentivos, ejecución) que juegan un poderoso papel en la conducta humana, es decir, que las motivaciones no son hechos de comportamiento claramente observables o aspectos de experiencia directa.	Condiciones de trabajo	Capacitación	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
				Acciones específicas	
				Motivación	
				Ideas de trabajo	
				Utilidad del trabajo	
				Espacio de trabajo	
				Ambiente de trabajo	
			Sistema de incentivos	Ejecución del trabajo	
				Retribución	
				Motivación	
				Frecuencia de incentivos	
				Reconocimiento	
				Eventos promocionales	
				Necesidades básicas	
Empatía	Incentivo laboral				
	Refuerzo laboral				
	Seguridad laboral				
	Confiabledad	Cientes atendidos	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre		
		Usuarios			
		Funciones administrativas			
		Equipamiento			
Instalaciones físicas					
Empleados					
Materiales visuales					
Problema de cliente					
Empatía	Cumplimiento de tiempo				
	Interés de los usuarios				
	Necesidades de los usuarios				
	Tiempo de atención				
	Carga laboral				
Disponibilidad					
Cortesía					

ANEXO 3: MATRIZ DE INSTRUMENTO

MATRIZ DE INSTRUMENTOS					
VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADORES	N° ÍTEMS	%	ÍTEMS
VARIABLE 1: Motivación laboral	Condiciones de trabajo	Capacitación	1	3.0%	¿Con qué frecuencia recibe información y capacitación sobre su trabajo?
		Acciones específicas	2	3.2%	¿Considera que su trabajo es excesivo y se siente agobiado?
		Motivación	3	3.2%	¿En su trabajo tiene la oportunidad de hacer aquello que sabe hacer mejor?
		Ideas de trabajo	4	3.2%	¿Puede poner en práctica sus propias ideas en el trabajo?
		Utilidad del trabajo	5	3.2%	¿Tiene la sensación de estar haciendo un trabajo útil?
		Espacio de trabajo	6	3.0%	¿Dispone de muy poco espacio para trabajar con comodidad?
		Ambiente de trabajo	7	3.0%	¿La iluminación es inadecuada para el trabajo que realiza?
		Ejecución del trabajo	8	3.0%	¿El trabajo lo realiza solo y aislado o en equipo?
	Sistema de incentivos	Retribución	9	3.0%	El ingreso que percibo por mi trabajo lo considero a gusto.
		Motivación	10	3.0%	El salario que recibo es un incentivo para realizar bien mi labor
		Frecuencia de incentivos	11	3.0%	¿Con qué frecuencia recibo incentivos?
		Reconocimiento	12	3.2%	¿Es reconocido por la institución donde labora?
		Eventos promocionales	13	3.0%	¿Mi jefe me motiva y me respalda para asistir a eventos promocionales?
		Necesidades básicas	14	3.0%	¿Su salario le permite cubrir sus necesidades básicas?
		Incentivo laboral	15	3.0%	Donde labora ¿se incentiva el trabajo de manera justa?
		Refuerzo laboral	16	3.0%	Cuando obtiene un logro ¿su jefe lo refuerza adecuadamente?
		Seguridad laboral	17	3.0%	¿La organización le da seguridad en su empleo?
VARIABLE 2: Calidad de servicios	Confiabilidad	Clientes atendidos	18	3.2%	¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza a sus clientes?
		Usuarios	19	3.2%	¿Los trabajadores de la empresa son siempre amables con los usuarios?
		Funciones administrativas	20	3.2%	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes de las funciones administrativas para responder a las preguntas de los usuarios?
		Equipamiento	21	3.2%	¿La empresa tiene equipos de apariencia moderna?
		Instalaciones físicas	22	3.2%	¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas?
		Empleados	23	3.2%	¿Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra?
		Materiales visuales	24	3.2%	¿Los elementos materiales (folletos, recibos y similares) son visualmente atractivas?
		Problema de cliente	25	3.2%	Cuando un cliente tiene un problema ¿la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?
	Empatía	Cumplimiento de tiempo	26	3.2%	¿La empresa concluye en el tiempo prometido?
		Interés de los usuarios	27	3.2%	¿La organización se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?
		Necesidades de los usuarios	28	3.2%	¿La organización identifica las necesidades específicas de sus usuarios?
		Tiempo de atención	29	3.2%	¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus usuarios?
		Carga laboral	30	3.2%	¿Los empleados están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios?
		Disponibilidad	31	3.2%	¿Los empleados de la empresa están dispuestos a ayudar a sus usuarios?
		Cortesía	32	3.2%	¿Demuestra cortesía y buen trato a los demás?
Total				100%	

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE MOTIVACION LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO

TÍTULO: Motivación Laboral y Calidad de Servicio de los Trabajadores Asistenciales de un Hospital - 2022

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Cast nunca	A veces	Cast siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA		
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: MOTIVACIÓN LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	Capacitación	1	¿Con qué frecuencia recibe información y capacitación sobre su trabajo?						X		X		X		X		
		Acciones específicas	2	¿Considera que su trabajo es excesivo y se siente agobiado?						X		X		X		X		
		Motivación	3	¿En su trabajo tiene la oportunidad de hacer aquello que sabe hacer mejor?						X		X		X		X		
		Ideas de trabajo	4	¿Puede poner en práctica sus propias ideas en el trabajo?						X		X		X		X		
		Utilidad del trabajo	5	¿Tiene la sensación de estar haciendo un trabajo útil?						X		X		X		X		
		Espacio de trabajo	6	¿Dispone de muy poco espacio para trabajar con comodidad?						X		X		X		X		
		Ambiente de trabajo	7	¿La iluminación es inadecuada para el trabajo que realiza?						X		X		X		X		
		Ejecución del trabajo	8	¿El trabajo lo realiza solo y aislado o en equipo?						X		X		X		X		
	SISTEMA DE INCENTIVOS	Retribución	9	El ingreso que percibo por mi trabajo lo considero a gusto.						X		X		X		X		
		Motivación	10	El salario que recibo es un incentivo para realizar bien mi labor						X		X		X		X		
		Frecuencia de incentivos	11	¿Con qué frecuencia recibo incentivos?						X		X		X		X		
		Reconocimiento	12	¿Es reconocido por la institución donde labora?						X		X		X		X		
		Eventos promocionales	13	¿Mi jefe me motiva y me respalda para asistir a eventos promocionales?						X		X		X		X		

	Necesidades básicas	14	¿Su salario le permite cubrir sus necesidades básicas?						X		X		X		X		
	Incentivo laboral	15	Donde labora ¿se incentiva el trabajo de manera justa?						X		X		X		X		
	Refuerzo laboral	16	Cuando obtiene un logro ¿su jefe lo refuerza adecuadamente?						X		X		X		X		
	Seguridad laboral	17	¿La organización le da seguridad en su empleo?						X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES RECOMENDACIONES
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA		
										1	2	3	4	5	SI	NO	SI	
VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIOS	CONFIABILIDAD	Clientes atendidos	18	¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza a sus clientes?						X		X		X		X		
		Usuarios	19	¿Los trabajadores de la empresa son siempre amables con los usuarios?						X		X		X		X		
		Funciones administrativas	20	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes de las funciones administrativas para responder a las preguntas de los usuarios?						X		X		X		X		
		Equipamiento	21	¿La empresa tiene equipos de apariencia moderna?						X		X		X		X		
		Instalaciones físicas	22	¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas?						X		X		X		X		
		Empleados	23	¿Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra?						X		X		X		X		
		Materiales visuales	24	¿Los elementos materiales (folletos, recibos y similares) son visualmente atractivas?						X		X		X		X		
		Problema de cliente	25	Cuando un cliente tiene un problema ¿la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?						X		X		X		X		

EMPATÍA	Cumplimiento de tiempo	26	¿La empresa concluye en el tiempo prometido?						X		X		X		X	
	Interés de los usuarios	27	¿La organización se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?						X		X		X		X	
	Necesidades de los usuarios	28	¿La organización identifica las necesidades específicas de sus usuarios?						X		X		X		X	
	Tiempo de atención	29	¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus usuarios?						X		X		X		X	
	Carga laboral	30	¿Los empleados están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios?						X		X		X		X	
	Disponibilidad	31	¿Los empleados de la empresa están dispuestos a ayudar a sus usuarios?						X		X		X		X	
	Cortesía	32	¿Demuestra cortesía y buen trato a los demás?						X		X		X		X	

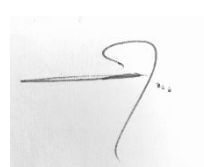
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. JEAN ZAPATA ROJAS **DNI: 25820150**

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACIÓN

- ¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



29 de MAYO del 2022

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

ANEXO: VALIDEZ DEL CUESTIONARIO DE MOTIVACION LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO

TÍTULO: Motivación Laboral y Calidad de Servicio de los Trabajadores Asistenciales de un Hospital - 2022

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
					Nunca	Cast nunca	A veces	Cast siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA RESPUESTA		
					1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
VARIABLE 1: MOTIVACIÓN LABORAL	CONDICIONES DE TRABAJO	Capacitación	1	¿Con qué frecuencia recibe información y capacitación sobre su trabajo?						X		X		X		X		
		Acciones específicas	2	¿Considera que su trabajo es excesivo y se siente agobiado?						X		X		X		X		
		Motivación	3	¿En su trabajo tiene la oportunidad de hacer aquello que sabe hacer mejor?						X		X		X		X		
		Ideas de trabajo	4	¿Puede poner en práctica sus propias ideas en el trabajo?						X		X		X		X		
		Utilidad del trabajo	5	¿Tiene la sensación de estar haciendo un trabajo útil?						X		X		X		X		
		Espacio de trabajo	6	¿Dispone de muy poco espacio para trabajar con comodidad?						X		X		X		X		
		Ambiente de trabajo	7	¿La iluminación es inadecuada para el trabajo que realiza?						X		X		X		X		
		Ejecución del trabajo	8	¿El trabajo lo realiza solo y aislado o en equipo?						X		X		X		X		
	SISTEMA DE INCENTIVOS	Retribución	9	El ingreso que percibo por mi trabajo lo considero a gusto.						X		X		X		X		
		Motivación	10	El salario que recibo es un incentivo para realizar bien mi labor						X		X		X		X		

Frecuencia de incentivos	11	¿Con qué frecuencia recibo incentivos?							X		X		X		X	
Reconocimiento	12	¿Es reconocido por la institución donde labora?							X		X		X		X	
Eventos promocionales	13	¿Mi jefe me motiva y me respalda para asistir a eventos promocionales?							X		X		X		X	
Necesidades básicas	14	¿Su salario le permite cubrir sus necesidades básicas?							X		X		X		X	
Incentivo laboral	15	Donde labora ¿se incentiva el trabajo de manera justa?							X		X		X		X	
Refuerzo laboral	16	Cuando obtiene un logro ¿su jefe lo refuerza adecuadamente?							X		X		X		X	
Seguridad laboral	17	¿La organización le da seguridad en su empleo?							X		X		X		X	

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
					Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEM Y LA RESPUESTA			
										1	2	3	4	5	SI	NO	SI		NO
DAD DE CONFIABILIDAD	Cientes atendidos	18	¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza a sus clientes?								X		X		X		X		
	Usuarios	19	¿Los trabajadores de la empresa son siempre amables con los usuarios?								X		X		X		X		

EMPATÍA	Funciones administrativas	20	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes de las funciones administrativas para responder a las preguntas de los usuarios?						X		X		X		X	
	Equipamiento	21	¿La empresa tiene equipos de apariencia moderna?						X		X		X		X	
	Instalaciones físicas	22	¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas?						X		X		X		X	
	Empleados	23	¿Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra?						X		X		X		X	
	Materiales visuales	24	¿Los elementos materiales (folletos, recibos y similares) son visualmente atractivas?						X		X		X		X	
	Problema de cliente	25	Cuando un cliente tiene un problema ¿la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?						X		X		X		X	
	Cumplimiento de tiempo	26	¿La empresa concluye en el tiempo prometido?						X		X		X		X	
	Interés de los usuarios	27	¿La organización se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?						X		X		X		X	
	Necesidades de los usuarios	28	¿La organización identifica las necesidades específicas de sus usuarios?						X		X		X		X	
	Tiempo de atención	29	¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus usuarios?						X		X		X		X	
	Carga laboral	30	¿Los empleados están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios?						X		X		X		X	
Disponibilidad	31	¿Los empleados de la empresa están dispuestos a ayudar a sus usuarios?						X		X		X		X		

	Cortesía	32	¿Demuestra cortesía y buen trato a los demás?						X		X		X		X		
--	----------	----	---	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. MAG.GINA URSULA LIÑAN RAMIREZ **DNI: 20055692**

Especialidad del validador: **MAGISTER EN GESTION PUBLICA.**

30 de MAYO del 2022

- ¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Lic. Adm. Gina Liñan Ramirez

Firma del Experto Informante.

VARIABLE 1: MOTIVACION LABORAL																				
Muestra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	Total	D1	D2
1	3	1	4	4	4	1	4	2	5	5	3	3	3	3	2	3	3	53	23	30
2	3	2	3	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	2	2	2	49	22	27
3	3	3	5	4	5	4	3	4	4	3	1	2	1	3	3	2	2	52	31	21
4	3	3	3	3	4	1	4	2	4	4	3	3	3	4	1	1	2	48	23	25
5	3	3	2	4	5	4	2	4	4	5	2	1	1	4	1	1	5	51	27	24
6	3	2	3	4	4	2	3	4	4	3	1	2	3	3	3	1	2	47	25	22
7	2	3	3	3	4	2	3	2	4	4	3	1	3	3	1	2	2	45	22	23
8	3	3	2	4	5	2	4	2	5	3	3	2	3	4	1	1	3	50	25	25
9	3	2	3	4	3	1	3	3	2	4	1	1	1	4	3	1	2	41	22	19
10	3	3	3	3	3	2	4	4	4	5	1	3	1	3	3	2	5	52	25	27
11	1	3	4	2	4	2	3	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	42	21	21
12	3	3	2	2	3	2	4	3	2	3	1	1	1	3	1	1	2	37	22	15
13	3	2	5	5	4	4	2	4	4	5	2	1	1	4	1	1	2	50	29	21
14	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	1	2	3	3	3	1	3	47	24	23
15	3	3	3	3	4	1	2	2	2	4	3	1	3	4	1	2	2	43	21	22
O16	2	2	3	3	4	2	3	3	2	4	2	1	1	3	3	2	2	42	22	20
O17	3	3	2	4	5	4	3	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	48	26	22
O18	3	3	4	3	3	1	4	3	5	3	3	2	1	4	1	1	2	46	24	22
O19	3	3	4	3	5	1	1	5	4	3	3	3	3	4	3	4	5	57	25	32
O20	3	2	3	3	3	4	3	2	2	4	1	1	1	3	3	1	3	42	23	19
O21	3	3	3	4	5	2	4	3	4	5	1	3	3	4	2	2	5	56	27	29
O22	2	3	4	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	2	3	49	24	25
O23	3	3	2	4	3	4	4	3	2	3	1	3	1	3	1	2	2	44	26	18
O24	3	3	5	4	3	4	2	4	4	5	2	3	1	3	1	1	2	50	28	22

O25	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	1	2	1	4	2	2	4	47	24	23
O26	2	2	3		4	1	2	2	2	4	3	1	3	3	1	2	3	38	16	22
O27	3	3	2	3	4	4	3	3	2	4	2	2	1	4	2	1	2	45	25	20
O28	2	3	2	5	3	5	3	5	4	3	2	2	1	3	2	2	2	49	28	21
O29	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	3	1	3	4	3	2	2	46	23	23
O30	3	2	4	4	3	2	4	3	4	3	2	2	1	3	2	2	3	47	25	22
O31	3	3	3	3	4	2	2	3	4	4	3	3	3	4	3	2	2	51	23	28
O32	1	3	3	4	3	4	3	2	2	4	1	1	1	2	3	4	4	45	23	22
O33	1	3	2	3	3	1	2	2	2	4	1	1	1	2	1	1	4	34	17	17
O34	3	3	3	3	4	4	2	3	2	4	2	1	3	4	3	1	3	48	25	23
O35	3	2	3	4	3	2	4	2	2	3	3	2	1	3	3	4	2	46	23	23
O36	3	3	2	3	4	2	4	2	4	3	3	3	1	3	3	2	2	47	23	24
O37	3	3	4	3	3	1	3	3	4	3	2	3	1	2	3	2	2	45	23	22
O38	3	3	4	3	4	2	4	2	2	3	1	3	1	4	1	2	2	44	25	19
O39	3	1	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	45	22	23
O40	3	3	3	4	4	4	3	2	4	3	1	2	1	3	2	2	4	48	26	22
O41	3	2	2	3	3	1	2	3	4	4	3	1	3	4	1	1	2	42	19	23
O42	1	2	4	4	3	1	2	2	2	4	2	2	1	4	3	4	4	45	19	26
O43	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	2	1	3	3	1	3	45	25	20
O44	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	3	1	3	4	2	2	3	44	20	24
O45	3	2	4	4	3	2	4	3	5	3	2	2	1	3	2	2	2	47	25	22
O46	3	3	3	3	3	1	2	4	4	3	3	3	3	2	2	4	4	50	22	28
O47	3	3	3	3	3	2	1	2	2	3	2	1	3	2	1	1	3	38	20	18
O48	2	3	2	5	3	2	4	5	4	3	1	3	1	2	2	2	2	46	26	20
O49	3	2	3	3	4	5	2	3	4	4	2	1	3	3	3	2	2	49	25	24
O50	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	1	3	3	4	2	48	24	24
O51	3	2	4	4	3	2	4	3	5	3	2	1	3	3	3	4	3	52	25	27

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

Muestra	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	Total	D1	D2
OO1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	48	28	20
OO2	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	51	31	20
OO3	3	3	3	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	4	45	26	19
OO4	4	4	3	2	2	4	4	3	2	3	4	3	4	3	5	50	28	22
OO5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	50	28	22
OO6	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	52	33	19
OO7	4	4	4	2	2	4	3	4	5	4	3	3	4	3	5	54	32	22
OO8	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	5	53	32	21
OO9	3	4	3	4	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	52	30	22
O10	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	53	31	22
O11	3	3	5	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	52	30	22
O12	3	4	5	4	2	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	52	31	21
O13	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	49	28	21
O14	3	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	58	33	25
O15	3	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	53	32	21
O16	4	4	5	2	3	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	56	32	24
O17	3	3	3	4	2	3	4	3	4	3	3	5	3	3	4	50	29	21
O18	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	50	30	20
O19	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	50	28	22
O20	4	4	4	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	50	31	19
O21	3	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3	5	4	3	4	51	29	22
O22	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	58	35	23
O23	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	45	26	19
O24	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	3	3	4	4	50	29	21
O25	3	4	5	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	50	28	22

O26	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	53	29	24
O27	3	3	5	2	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	5	56	33	23
O28	3	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	4	3	4	4	55	32	23
O29	3	3	4	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	51	30	21
O30	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	54	31	23
O31	4	3	5	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	5	49	29	20
O32	3	4	4	2	2	2	3	5	4	4	4	3	3	3	4	50	29	21
O33	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	52	29	23
O34	4	4	5	2	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	4	61	35	26
O35	4	3	5	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	50	30	20
O36	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	5	4	5	4	63	37	26
O37	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	60	37	23
O38	3	4	5	3	4	4	4	3	5	4	3	4	4	4	4	58	35	23
O39	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	4	4	58	33	25
O40	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	60	34	26
O41	4	3	4	4	4	5	3	5	4	3	3	3	3	3	4	55	36	19
O42	4	3	5	4	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	63	37	26
O43	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	3	4	58	34	24
O44	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	61	35	26
O45	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	4	4	57	33	24
O46	3	3	4	4	4	4	5	4	3	5	4	4	5	3	4	59	34	25
O47	3	3	4	3	4	4	5	5	3	3	3	5	3	4	4	56	34	22
O48	3	3	4	3	4	3	5	5	4	3	3	3	3	4	4	54	34	20
O49	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	61	36	25
O50	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	63	38	25
O51	5	4	5	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	5	4	64	20	17

CUESTIONARIO DE MOTIVACION LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO

VARIABLE 1: MOTIVACION LABORAL						
N°	ITEMS	ALTERNATIVAS DE RESPUESTAS				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	¿Con qué frecuencia recibe información y capacitación sobre su trabajo?					
2	¿Considera que su trabajo es excesivo y se siente agobiado?					
3	¿En su trabajo tiene la oportunidad de hacer aquello que sabe hacer mejor?					
4	¿Puede poner en práctica sus propias ideas en el trabajo?					
5	¿Tiene la sensación de estar haciendo un trabajo útil?					
6	¿Dispone de muy poco espacio para trabajar con comodidad?					
7	¿La iluminación es inadecuada para el trabajo que realiza?					
8	¿El trabajo lo realiza solo y aislado o en equipo?					
9	El ingreso que percibo por mi trabajo lo considero a gusto.					
10	El salario que recibo es un incentivo para realizar bien mi labor					
11	¿Con qué frecuencia recibo incentivos?					
12	¿Es reconocido por la institución donde labora?					
13	¿Mi jefe me motiva y me respalda para asistir a eventos promocionales?					
14	¿Su salario le permite cubrir sus necesidades básicas?					
15	Donde labora ¿se incentiva el trabajo de manera justa?					
16	Cuando obtiene un logro ¿su jefe lo refuerza adecuadamente?					
17	¿La organización le da seguridad en su empleo?					
VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO						
1	¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza a sus clientes?					
2	¿Los trabajadores de la empresa son siempre amables con los usuarios?					
3	¿Los empleados tienen conocimientos suficientes de las funciones administrativas para responder a las preguntas de los usuarios?					
4	¿La empresa tiene equipos de apariencia moderna?					
5	¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas?					
6	¿Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra?					
7	¿Los elementos materiales (folletos, recibos y similares) son visualmente atractivas?					
8	Cuando un cliente tiene un problema ¿la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?					
9	¿La empresa concluye en el tiempo prometido?					
10	¿La organización se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?					
11	¿La organización identifica las necesidades específicas de sus usuarios?					
12	¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus usuarios?					
13	¿Los empleados están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios?					
14	¿Los empleados de la empresa están dispuestos a ayudar a sus usuarios?					
15	¿Demuestra cortesía y buen trato a los demás?					

RESULTADOS: VARIABLE 1. MOTIVACION LABORAL

1

¿Con qué frecuencia recibe información y capacitación sobre su trabajo?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	7.84
Casi nunca	6	11.76
A veces	41	80.39
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	51	100.00

2

¿Considera que su trabajo es excesivo y se siente agobiado?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3.92
Casi nunca	14	27.45
A veces	35	68.63
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	51	100.00

3

¿En su trabajo tiene la oportunidad de hacer aquello que sabe hacer mejor?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	13	25.49
A veces	23	45.10
Casi siempre	12	23.53
Siempre	3	5.88
Total	51	100.00

4

¿Puede poner en práctica sus propias ideas en el trabajo?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	3.92
A veces	26	50.98
Casi siempre	19	37.25
Siempre	3	5.88
Total	50	98.04

5

¿Tiene la sensación de estar haciendo un trabajo útil?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	26	50.98
Casi siempre	19	37.25
Siempre	6	11.76
Total	51	100.00

6

¿Dispone de muy poco espacio para trabajar con comodidad?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	23.53
Casi nunca	26	50.98
A veces	0	0.00
Casi siempre	11	21.57
Siempre	2	3.92
Total	51	100.00

7

¿La iluminación es inadecuada para el trabajo que realiza?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	3.92
Casi nunca	14	27.45
A veces	18	35.29
Casi siempre	17	33.33
Siempre	0	0.00
Total	51	100.00

8

¿El trabajo lo realiza solo y aislado o en equipo?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	19	37.25
A veces	20	39.22
Casi siempre	9	17.65
Siempre	3	5.88
Total	51	100.00

9

El ingreso que percibo por mi trabajo lo considero a gusto.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	22	43.14
A veces	0	0.00
Casi siempre	24	47.06
Siempre	5	9.80
Total	51	100.00

10

El salario que recibo es un incentivo para realizar bien mi labor

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	27	52.94
Casi siempre	18	35.29
Siempre	6	11.76
Total	51	100.00

11

¿Con qué frecuencia recibo incentivos?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	31.37
Casi nunca	16	31.37
A veces	19	37.25
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	51	100.00

12

¿Es reconocido por la institución donde labora?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	35.29
Casi nunca	17	33.33
A veces	16	31.37
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	51	100.00

13

¿Mi jefe me motiva y me respalda para asistir a eventos promocionales?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	27	52.94
Casi nunca	0	0.00
A veces	24	47.06
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	51	100.00

14

¿Su salario le permite cubrir sus necesidades básicas?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	6	11.76
A veces	26	50.98
Casi siempre	19	37.25
Siempre	0	0.00
Total	51	100.00

15

Donde labora ¿se incentiva el trabajo de manera justa?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	16	31.37
Casi nunca	13	25.49
A veces	22	43.14
Casi siempre	0	0.00
Siempre	0	0.00
Total	51	100.00

16 **Cuando obtiene un logro ¿su jefe lo refuerza adecuadamente?**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	18	35.29
Casi nunca	25	49.02
A veces	1	1.96
Casi siempre	7	13.73
Siempre	0	0.00
Total	51	100.00

17 **¿La organización le da seguridad en su empleo?**

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	28	54.90
A veces	13	25.49
Casi siempre	6	11.76
Siempre	4	7.84
Total	51	100.00

RESULTADOS: VARIABLE 2. CALIDAD DE SERVICIO

1

¿El comportamiento de los empleados de la empresa transmite confianza a sus clientes?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	30	58.82
Casi siempre	19	37.25
Siempre	2	3.92
Total	51	100.00

2

¿Los trabajadores de la empresa son siempre amables con los usuarios?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	1	1.96
A veces	25	49.02
Casi siempre	25	49.02
Siempre	0	0.00
Total	51	100.00

3

¿Los empleados tienen conocimientos suficientes de las funciones administrativas para responder a las preguntas de los usuarios?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	11	21.57
Casi siempre	24	47.06
Siempre	16	31.37
Total	51	100.00

4

¿La empresa tiene equipos de apariencia moderna?		
Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	14	27.45
A veces	9	17.65
Casi siempre	28	54.90
Siempre	0	0.00
Total	51	100.00

5

¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	9	17.65
A veces	27	52.94
Casi siempre	13	25.49
Siempre	2	3.92
Total	51	100.00

6

¿Los empleados de la empresa tienen apariencia pulcra?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	4	7.84
A veces	25	49.02
Casi siempre	20	39.22
Siempre	2	3.92
Total	51	100.00

7

¿Los elementos materiales (folletos, recibos y similares) son visualmente atractivas?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	3	5.88
A veces	18	35.29
Casi siempre	26	50.98
Siempre	4	7.84
Total	51	100.00

8

Cuando un cliente tiene un problema ¿la empresa muestra un sincero interés en solucionarlo?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	22	43.14
Casi siempre	19	37.25
Siempre	10	19.61
Total	51	100.00

9

¿La empresa concluye en el tiempo prometido?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	2	3.92
A veces	22	43.14
Casi siempre	22	43.14
Siempre	5	9.80
Total	51	100.00

10

¿La organización se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	22	43.14
Casi siempre	23	45.10
Siempre	6	11.76
Total	51	100.00

11

¿La organización identifica las necesidades específicas de sus usuarios?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	26	50.98
Casi siempre	22	43.14
Siempre	3	5.88
Total	51	100.00

12

¿Los empleados de la empresa ofrecen un servicio rápido a sus usuarios?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	24	47.06
Casi siempre	18	35.29
Siempre	9	17.65
Total	51	100.00

13

¿Los empleados están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	26	50.98
Casi siempre	21	41.18
Siempre	4	7.84
Total	51	100.00

14

¿Los empleados de la empresa están dispuestos a ayudar a sus usuarios?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	21	41.18
Casi siempre	24	47.06
Siempre	6	11.76
Total	51	100.00

15

¿Demuestra cortesía y buen trato a los demás?

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	0	0.00
Casi nunca	0	0.00
A veces	1	1.96
Casi siempre	41	80.39
Siempre	9	17.65
Total	51	100.00



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AGUIRRE ESPINOZA EDWARDS JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Motivación Laboral y Calidad de Servicio de los Trabajadores Asistenciales de un Hospital – 2022", cuyo autor es RAZURI LANCHO JOSE LUIS, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 25 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AGUIRRE ESPINOZA EDWARDS JESUS DNI: 23854868 ORCID 0000-0002-5514-6707	Firmado digitalmente por: EDWARDSAE el 21-08- 2022 15:15:38

Código documento Trilce: TRI - 0369858