



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Factores motivacionales y calidad de servicio del colaborador
de Z- Buss S.A., Huaral – Lima, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Carrillo Ramirez, Yoselin Olinda (ORCID: 0000-0002-2204-4982)

Igredda Romero, Sara Iris (ORCID: 0000-0001-7455-0433)

ASESOR:

Dr. Carranza Estela, Teodoro (ORCID: 0000-0002-4752-6072)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a nuestros padres que se esfuerzan día a día por darnos lo mejor de ellos; son el principal motivo de nuestro desarrollo profesional y son una de los principales pilares en nuestra formación profesional.

AGRADECIMIENTO

A dios por estar presente en cada momento de nuestras vidas, guiarnos y darnos la fortaleza necesaria para seguir día a día.

A nuestros padres por su apoyo incondicional en nuestra formación académica.

A nuestro asesor, el Dr. Teodoro Carranza Estela, por encaminarnos y apoyarnos en esta investigación y por la confianza depositada en nosotras.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|------|
| CARÁTULA..... | i |
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS..... | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | vii |
| RESUMEN..... | viii |
| ABSTRACT..... | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II MARCO TEÓRICO..... | 5 |
| III METODOLOGÍA..... | 19 |
| 3.1 Tipo y diseño de investigación..... | 19 |
| 3.2 Variables y operacionalización: | 20 |
| 3.3 Población, muestra y muestreo | 21 |
| 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 21 |
| 3.5.Procedimientos..... | 23 |
| 3.6. Métodos de análisis de datos | 23 |
| 3.7. Aspectos éticos | 23 |
| IV RESULTADOS | 24 |
| V.DISCUSIÓN | 33 |
| VI CONCLUSIONES..... | 36 |
| VII RECOMENDACIONES | 38 |
| REFERENCIA | 39 |
| ANEXO..... | 45 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 01: Frecuencia de los factores motivacionales | 24 |
| Tabla 02: Frecuencia de los Factores motivacionales extrínsecos | 24 |
| Tabla 03: Frecuencia de los Factores motivacionales intrínsecos | 25 |
| Tabla 04: Frecuencia de los Factores motivacionales trascendental | 26 |
| Tabla 05. Frecuencia de la calidad del servicio del colaborador..... | 26 |
| Tabla 06. Frecuencia de la capacidad de respuesta. | 27 |
| Tabla 07. Frecuencia de la Fiabilidad..... | 27 |
| Tabla 08. Frecuencia de la Seguridad..... | 28 |
| Tabla 09. Correlación y nivel de significancia..... | 29 |
| Tabla 10. Correlación y nivel de significancia de la Hipótesis específica 1. | 30 |
| Tabla 11. Correlación y nivel de significancia..... | 31 |
| Tabla 12. Correlación y nivel de significancia..... | 32 |

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre los "Factores motivacionales y la calidad de servicio del colaborador de la empresa Z-Buss S.A. Huaral- Lima,2020".

La población estuvo conformada por 50 colaboradores, la investigación fue de tipo aplicado, enfoque cuantitativo y de nivel correlacional. asimismo, fue de diseño no experimental, de corte transversal. la técnica que se empleo fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario para las variables factores motivacionales y calidad de servicio, la cual fue validada con la prueba de confiabilidad de alfa de Cronbach con un valor de 0.894 y por el juicio de tres expertos.

Los resultados estadísticos indicaron en la Rho un valor de 0,590, indicando así que existe correlación positiva, ($\text{sig}=0,000 < 0.01$), demostrando la aceptación de la hipótesis general.

Finalmente llegamos a la conclusión general, indicando así que nuestras variables de estudio, factores motivacionales y calidad del servicio del colaborador, tienen relación entre sí.

Palabras Clave: calidad del servicio, factores motivacionales, colaboradores.

ABSTRACT

Our present research study had as general objective to determine the relation between the "motivational factors and the quality of service of the collaborator of the company Z-Buss S.A. Huaral- Lima,2020".

The population was conformed by 50 collaborators, the investigation was of applied type, quantitative approach and of correlational level. likewise, it was of non-experimental design, of transversal cut. the technique used was the survey and the instrument was the questionnaire for the variables motivational factors and quality of service, which was validated with the cronbach's alpha reliability test with a value of 0.894 and by the judgment of three experts.

The statistical results indicated in the Rho a value of 0.590, thus indicating that there is a positive correlation, ($\text{sig}=0.000 < 0.01$), demonstrating the acceptance of the general hypothesis.

Finally we reached the general conclusion, indicating that our study variables, motivational factors and quality of service of the collaborator, are related to each other.

Keywords: quality of service, motivational factors, collaborator

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los problemas actuales que afronta el rubro de transporte terrestre, es que no toman importancia a los factores motivacionales de sus colaboradores los cuales son claves ya que tiene efecto positivo o negativo principalmente en la calidad del servicio ofrecido, cabe mencionar que los usuarios (pasajeros) son los principales afectados al requerir un servicio y no sentirse satisfechos con ello.

Se considera que las variables en estudio son determinantes para que la empresa marche por buen camino y se mantenga competitiva en el mercado, se debe entender que el éxito de la organización, en gran parte, depende de la calidad de servicio por parte de sus trabajadores y de cómo estos se sientan en su centro de labores.

Hoy en día, este y otros rubros, descuidan estos aspectos en donde se resalta temas como son la fiabilidad, la seguridad y la capacidad de respuesta de sus colaboradores al momento de brindar el servicio, etc. Se debe tener en cuenta que el mercado es cada vez más competitivo, además que siempre está en constante cambio y crecimiento, por ello la empresa debe identificar y conocer sus debilidades para dar retroalimentación y formular estrategias que lo comprometan a mejorar día a día.

En Puerto Rico (Díaz, 2012) luego de un estudio realizado, los resultados arrojaron que las empresas en la Isla aportan para el costo de salud un 70%, mientras el empleado aporta el 30%. Esto nos deja ver que controlar el plan médico es una primacía para las compañías privadas, así como el de implantar programas efectivos de bienestar, lo cual genera mayor tranquilidad y satisfacción en los colaboradores. Respecto a lo mencionado, se evidencio que los empleados no solo valoran el salario como retribución a su trabajo, observamos que tanto las empresas como el personal consideran otros factores motivacionales, entre los cuales podemos mencionar como ejemplo: paquetes de beneficios, el equilibrio entre lo personal y el trabajo, el agradecimiento a su desempeño, así como las líneas de carrera que ofrezca la empresa.

(Di & Lucena, 2013) Nos habla que la motivación es la base para todo el comportamiento humano y esto se ve reflejado en los esfuerzos que cada trabajador aplica para mejorar la productividad empresarial, nos indica que el éxito de los mismos se debe reforzar mediante reconocimientos y posibilidades de aprendizaje continuo. Esto quiere decir que si cuidamos el bienestar de nuestro personal estamos cuidando también la calidad de servicio que ellos brindaran a nuestros clientes actuales y potenciales.

En el ámbito Nacional en el Perú (Brigneti, 2019) “en más de una ocasión esta faena logra complicarse en sectores como la minería, que generalmente se desarrollan en condiciones muy duras. (...) A pesar de ser un sector en donde los trabajadores trabajan en condiciones extremas: con baja en la temperatura, alejados de las familias, se trata de mejorar las condiciones de trabajo, buenas pretensiones salariales, pero lo más importante es otorgar un reconocimiento por lo que hace”.

También (Marin & Placencia, 2017) dentro de esta investigación en el ámbito nacional, se llega a la conclusión, que mientras el nivel de motivación sea más alto, el nivel con respecto a la satisfacción laboral será mejor en los colaboradores del laboratorio Socios en Salud Sucursal Perú. Esto nos indica que la correlación entre la motivación y la satisfacción laboral son puntuales en la gestión del personal y por ende de recursos humanos para así aplicar una perspectiva de calidad total

En el ámbito local, el problema que se presenta en Transportes Z – Bus S.AC. es la inconformidad por parte de sus colaboradores respecto a la valoración de su trabajo y de los medios ofrecidos para desarrollarlo; esto se ve pasmado en la calidad del servicio. Actualmente no hay capacitaciones constantes al personal, además se menciona la falta de tecnología e innovación se plantean las soluciones teniendo en cuenta la competitividad del transporte. La empresa debe motivar a su personal mediante recompensas, charlas, beneficios adicionales para lograr así que se sientan identificados con la empresa en la que laboran y puedan sentirse identificados con los mismos objetivos de la organización contribuyendo a su progreso y mejor posicionamiento en el mercado. Es por ello que realizamos la investigación titulada: Factores motivacionales y calidad del servicio del colaborador de Z- Buss, Huaral – Lima 2020.

Ahora bien, con respecto al problema general de nuestro proyecto de investigación se mencionó que actualmente la empresa tiene un déficit en la calidad del servicio de los colaboradores, por eso queremos conocer ¿De qué manera se relaciona los factores motivacionales y la calidad del servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Huaral- Lima 2020?

Respecto a los problemas específicos primeramente nos encontramos con el problema de saber ¿cómo se relaciona los factores motivacionales extrínseco y la capacidad de respuesta del servicio del colaborador de Z- Buss S.A. lima- Huaral, 2020? Luego con el siguiente problema de ¿cómo se relaciona los factores motivacionales intrínseco con la fiabilidad del servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Huaral - Lima 2020? y por último con el problema de ¿cómo se relaciona los factores transcendentales y la seguridad del servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Huaral- Lima 2020?

Continuando con la justificación del estudio, indicamos que el sector que brinda servicios en el Perú actualmente ha crecido mucho y es muy variado, con empresas que se dedican al rubro de salud, hotelería, transporte, educación, seguros, créditos entre otros que podríamos seguir mencionando. En las empresas de este sector los colaboradores son parte fundamental para brindar un servicio de calidad; se ha detectado que el nivel de motivación en los colaboradores a disminuido y posiblemente esto se deba a la falta de estrategias y acciones en la empresa sobre este tema. Por esta razón la calidad del servicio y los factores motivacionales forman hoy por hoy uno de los elementos esenciales de la organización, por lo que se debe considerar este aspecto.

Asimismo y con respecto a los objetivos, primeramente tenemos como objetivo general en nuestra investigación, el cual es determinar la relación entre los factores motivacionales y la calidad del servicio del colaborador de Z-Buss S.A. Lima - Huaral 2020, y en segundo lugar los objetivos específicos que son determinar la relación entre los factores motivacionales extrínsecos y la capacidad de respuesta del servicio del colaborador de Z-Buss S.A. .Lima- Huaral, 2020, también determinar la relación de los factores motivacionales intrínseco y la fiabilidad del servicio del colaborador de Z-Buss S.A. Huaral- Lima, 2020 por último el determinar la relación de los factores motivacionales transcendentales y la seguridad del servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Huaral- Lima, 2020.

Por último, continuando con nuestra investigación, se formuló la hipótesis general afirmando que existe relación significativa entre los factores motivacionales y la calidad del servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Lima- Huaral 2020. Finalmente formulamos las hipótesis específicas, las cuales son: si existe relación significativa entre los factores motivacionales extrínseco y la capacidad de respuesta del servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Huaral – Lima, 2020, también, si existe relación significativa entre los factores motivacionales intrínseco y la fiabilidad del servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Huaral – Lima, 2020 y además si existe relación significativa entre los factores transcendentales y la seguridad del servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Huaral- Lima, 2020

II MARCO TEÓRICO

Para el progreso de este trabajo de investigación se ha considerado la problemática representada por las variables en razón de estudio, por ello se citó los antecedentes que tengan mayor relevancia en sus resultados. Mencionaremos algunos autores en relación a los estudios internacionales.

Según Morales (2017), en su investigación titulada “*Factores intrínsecos y extrínsecos que más intervienen en la motivación y su recuperación en el desempeño laboral de los trabajadores*”, Guatemala. Tuvo como objetivo de estudio localizar los factores motivacionales participativos en el cumplimiento laboral del trabajador, para establecer una táctica que aumenten los factores más determinantes de la empresa Gofable. El tipo de estudio realizado fue cuantitativo, se utilizó como población de estudio a 17 colaboradores y para muestra considero la misma cantidad, los instrumentos utilizados fueron 1 encuesta y 1 entrevista. Los resultados obtenidos de las encuestas mostraron que los factores con más alta puntuación es la gratitud e incentivos, entendimiento adecuado, excelente liderazgo y capacitación adecuada, que muestra un porcentaje del 21% al 10%; esto nos deja con menor puntuación el ambiente laboral, designación de responsabilidades, salario, materiales de trabajo, trabajo en equipo, aumento laboral y flexibilidad, que van desde un porcentaje de 9% al 2%. El resultado de las entrevistas fue diverso; pero hay similitud con algunas respuestas obtenidas de otros entrevistados. Se notó que es de gran importancia la motivación de los colaboradores, primordialmente en la que ellos dirigen, concertar en que mientras más alta sea la motivación habrá mayor posibilidad de satisfacción laboral. Se llegó a concluir que la correspondencia entre los factores motivacionales y el desempeño laboral es irrefutable ya que el comportamiento está dirigido al cumplimiento de los objetivos; esto quiere decir, que en la conducta siempre habrá un impulso, deseo, o necesidad que rigen los motivos de la conducta.

En la investigación de Franco y Lambis (2016) titulada “*Incidencia de los factores motivacionales en el desempeño laboral de los empleados de la empresa Compas s. a*”, Cartagena. La investigación tiene como objetivo establecer los factores motivacionales implicados en el desempeño laboral del colaborador. Fue un estudio que aplico el método inductivo, la muestra de estudio fue de 63

colaboradores, el instrumento empleado es de encuesta. Los principales resultados fueron que el 88% de los empleados del área administrativa, expresó que los ayudaba mucho las condiciones de ambiente físico de su trabajo y el 12% de los trabajadores que indicaron como respuesta las opciones “me ayuda poco” o “ni una cosa ni otra” repercutiendo en un desempeño laboral regular o malo, este es una muestra de la población poco satisfecha con el ambiente físico donde se encuentran, indican que la iluminación no es la adecuada, o la temperatura del aire acondicionado no es la más agradable. Se llegó a concluir que la motivación y el desempeño laboral son directamente proporcionales; es decir que para tener un resultado favorable en el desempeño laboral depende de la motivación, por este motivo es importante que la organización cuente con programas motivacionales para sus empleados ya que son ellos los que dan vida al trabajo, por eso los aspectos motivacionales debe ser un compromiso y no dejarse de lado.

Encontramos en la investigación de Gómez, Quintero y Sierra (2016) titulada *“Factores motivacionales y las principales características de satisfacción laboral que tienen los empleados de la empresa Cordoblez M.A S.A.S”,* Medellín – Colombia. La investigación planteó como objetivo detallar los factores motivacionales y peculiaridades de la satisfacción laboral presente en los colaboradores. Este estudio fue de tipo cuantitativo, su población de estudio fue de 40 colaboradores y la muestra fue la misma cantidad, los instrumentos usados fueron un cuestionario y un prueba de medición. Los resultados del cuestionario de las tres categorías de motivación para realizar el trabajo, se demuestra que los factores cambiantes en relación al reconocimiento y la remuneración son las más sobresalientes en comparación con las demás. En relación con el reconocimiento se observa el 72.5% tiene un resultado alto; seguido con 15% y el 12.5% restante con un promedio normal. Se llega a la conclusión respecto a los colaboradores de la empresa CORDOBLEZ M.A. S.A.S, que ellos le dan mayor importancia al salario y al reconocimiento, siendo un factor clave la estimulación por medio de actividades donde el colaborador pueda sentirse admirado por lo que es capaz de realizar.

También en la investigación de Mongui (2015) titulada *“Percepción de la calidad de atención médica en la población con discapacidad físico- motora que acude a la fundación A.P.R.I.L.P.”* La plata, Argentina. Se encontró como objetivo de la investigación determinar la captación de la calidad del servicio en la atención

médica, dentro de los habitantes con discapacidad física. Fue un tipo de estudio cuantitativo, tuvo una población de estudio de 110 personas al igual que la muestra, el instrumento usado fue una encuesta. El principal resultado según la satisfacción global, indico que el 40% se encuentra conforme con la atención brindados mientras que el 34,5% indico que no se siente conforme con el servicio de atención medica que se le brindo, el 50,9% regresaría a atenderse; mientras que el 49,1% restante de la población indico que no regresaría a atenderse. Esto nos muestran que será un obstáculo lograr un resultado deseado respecto a la salud como producto y la adecuada calidad. A la conclusión que se llevo es que a pesar que cuente con un convenio de derecho Internacional, que tenga principios generales y leyes nacionales de derechos humanos para la población que cuenta con discapacidad, se puede observar una impresión desfavorable en la organización médica dentro de la población que cuenta con discapacidad físico motora que impacta su recuperación e intervención con la sociedad y en su calidad de vida.

Para terminar con los antecedentes internacionales tenemos a Orbe (2019) en su investigación titulada “Factores motivacionales que inciden en la rotación de personal en la Superintendencia de Economía Popular y Solidaria – SEPS”, Ecuador – Quito. Utilizo una investigación de tipo cuantitativa, se utilizó una población fue de 660 funcionarios, pero la muestra fue de 126 funcionarios, el instrumento que usaron fue una encuesta. De esta investigación respecto a los factores motivacionales se logró comprobar que la “responsabilidad” tiene un alto porcentaje (78%), esto nos indica que a los colaboradores de la SEPS les incentiva el desenvolverse en sus actividades con compromiso, empeño e interés. Llego concluir que las personas encuentran motivación para diferentes cosas, dentro de las cuales se puede decir que una de ellas es la coherencia con la labor dentro de la empresa y otra con distintas actividades, asimismo se logró encontrar personas que tienen motivaciones compartidas, logran mantener un apropiado nivel de motivación en su centro laboral.

Continuando con los antecedentes nacionales mencionaremos a algunos autores dentro de los cuales tenemos:

Flores (2018), en su investigación titulada *Factores motivacionales y desempeño laboral del personal contratado del IESTP de los Andes, Carumas, Moquegua*, su objetivo fue establecer la conexión existente entre la motivación y

el desempeño en el trabajo de los colaboradores contratado del IESTP “de los Andes” - Carumas, Moquegua 2018. Este fue un estudio de tipo aplicada, con una población y muestra de 25 colaboradores, el tipo de muestreo fue no probabilístico y los instrumentos usados fueron 2 cuestionarios. Los principales resultados fueron que no hay una idoneidad existente entre las variables que se estudiaron con una $Rho=0,019$ y un nivel de significancia de $t_c= 0.091 < 1.96$ con la cual se acepta la hipótesis nula entre los factores motivacionales y el desempeño laboral. Finalmente se concluyó para el nivel de confiabilidad de 0.807 respecto a los Factores motivacionales y 0.920 para el Desempeño laboral, respecto al alfa de Cronbach, lo cual es confiable.

Vargas (2019), en su tesis de maestría titulada: *Factores motivacionales relacionados con la productividad laboral de los trabajadores del Centro de Atención Primaria II – Guadalupe*. El objetivo fue de determinar la conexión entre factores motivacionales y productividad de los colaboradores en el ámbito laboral del Centro de Atención Primaria II Guadalupe, este fue un estudio de tipo aplicada, la muestra y la población para este estudio fue de 30 colaboradores, el muestreo fue de tipo no probabilístico y los instrumentos empleados fueron 2 cuestionarios. Se obtuvo un resultado de 83.33% para la conexión entre los factores motivacionales y la productividad laboral ambas con resultados altos, y los resultados que se encontraban en el rango medio de factores motivacionales se conectaron de la siguiente manera 6.67% medio/alto, 3.33% medio/medio. Finalmente se concluyó respecto a los factores motivacionales que hubo una correlación inversa respecto a la productividad laboral.

Gomez (2018), en su investigación titulada *Factores Motivacionales en la Gestión Ecoeficiente del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho 2018*. El objetivo de investigación fue el de establecer la correlación existente entre la motivación y la gestión ecoeficiente en el Centro de Salud San Juan Bautista 2018, Este fue un estudio de tipo aplicada, en la población y muestra de estudio se consideró a 38 trabajadores, el tipo de muestreo fue no probabilístico y los instrumentos empleados fueron 2 cuestionarios. Los principales resultados entre la dimensión intrínseca y la gestión ecoeficiente fue una correlación positiva débil (Tau B=0,495), por otro lado, se demostró una correlación positiva entre los factores extrínsecos y la gestión ecoeficiente (Tau B=0,748). Finalmente, la conclusión fue

que hay una correlación positiva media entre la motivación y la ecoeficiencia en el Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho, 2018.

Gonzales y Cruz (2018), en su investigación titulada *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Sama - 2018*. Tuvo como objetivo de investigación establecer una conexión sobre los factores motivacionales y el rendimiento dentro del centro laboral de los servidores Administrativos de la Municipalidad Distrital de Sama – 2018. Su tipo de estudio usado fue no experimental, la muestra y la población fueron 84 trabajadores y los instrumentos empleados fueron 2 cuestionarios. Los principales resultados fueron que del 100 % respecto a los factores motivacionales, encontramos con un 15% que los colaboradores tienen una captación no aceptable, pero el 64% es poco aceptable y 20% aceptable siendo esta la quinta parte, por ende, los factores motivacionales en la municipalidad de sama no son aceptables. Finalmente, respecto a la relación entre los Factores motivacionales y el rendimiento laboral de los colaboradores administrativos, se relaciona con un ($\rho = 0,686$). Se obtuvo que la correlación es muy significativa ($\text{Sig}=0,000<0.01$), lo que quiere decir que es directa la relación entre las variables, por ende, si los factores motivacionales son altos, mayor será el rendimiento laboral de los colaboradores.

Gamarra (2018), en su investigación titulada *Factores motivacionales asociados a la satisfacción laboral del personal de Enfermería de la unidad de cuidados intensivos del hospital Regional Cusco*, tuvo como objetivo de investigación determinar con respecto a los factores motivacionales extrínsecos e intrínsecos si tienen relación con satisfacción laboral del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos del hospital regional de Cusco. Además, el tipo de esta investigación fue de tipo no experimental transversal, la población, así como la muestra fue de 22 trabajadores, el muestreo fue no probabilístico y los instrumentos empleados fueron cuestionarios. Los principales resultados fueron que en cuanto a los factores motivacionales extrínsecos, para el 45.5% del personal la motivación es de mediana a baja, respecto a los factores motivacionales intrínsecas para el 54.5% es baja la motivación interna, En cuanto a la satisfacción laboral es baja en un 54.5%, así mismo es baja en cuanto a las diversas dimensiones de la satisfacción tales como: trabajo en conjunto, a estructura físico,

de cómo se realiza el trabajo, respecto a la relación subordinado-supervisor, de la misma manera en cuanto a satisfacción con las oportunidades de desarrollo y el salario es mediana. Ahora respecto al coeficiente de Spearman fue de 0,811, por lo que se afirma que en cuanto la motivación sea mayor, la satisfacción será mayor del personal de Enfermería. Para finalizar se concluyó que hay una relación muy alta y representativa por parte de los factores motivacionales y la satisfacción laboral de Enfermería, puesto que según las motivaciones extrínsecas las personas que laboran en dicha unidad, se hallan medianamente motivados y según a los factores motivacionales intrínsecas es baja la motivación.

Ahora en este punto de la investigación se procedió a analizar y conceptualizar las teorías relacionadas al tema, a continuación, analizaremos y conceptualicemos las dos variables de estudio.

Respecto a los factores motivacionales según Sanchez y Diaz (2013) explica que la mayoría de las personas que trabajan en una empresa tienen unas necesidades y objetivos individuales que tienen que ser satisfechos; por eso, las empresas tendrán que motivar a sus empleados, es decir, llevar a cabo acciones que satisfagan sus deseos para que estos actúen de una manera determinada. Con la motivación, los empleados logran ver el sentido del trabajo, se sienten más orgullosos de sus funciones y obtienen satisfacción personal. A su vez, la empresa tiene trabajadores más motivados y, consecuentemente, más productivos. (p. 149)

Continuando con las teorías Daft and Dorothy (2006) menciona que las necesidades que motivan a las personas. En cualquier momento del tiempo, tienen necesidades básicas tales como las de alimento, de logro o de subsidio económico. Estas necesidades se traducen en un impulso que motiva los comportamientos específicos en un intento por satisfacer dichas necesidades que son como un catálogo oculto acerca de las cosas que dicha persona quiere alcanzar y que se esforzará por lograr con su trabajo. En la medida en que los administradores entiendan las necesidades del empleador, los sistemas de recompensas de la organización se pueden diseñar de tal modo que se logre satisfacer y brindar apoyo a los empleados para que dirijan sus energías y prioridades hacia el logro de las metas organizacionales. (p.447)

Lopez (2012) Considera que la motivación se da dependiendo de la situación y la percepción de los empleados, incluso según las necesidades de cada uno de

ellos. Además, menciona que hay distintos factores motivacionales y estas dependen por ejemplo de su situación económica, de su entorno social, sus objetivos a lograr y de su nivel cultural, dependiendo de estos y otros aspectos de le debe motivar al colaborador.

Lopez, R. (2012) distingue tres tipos de motivación que impulsan las vidas de las personas en diferente magnitud, y estas son intrínsecas, extrínsecas y trascendentes, además menciona que existen cinco principios de la motivación que constituyen el camino para orientarlos como la predisposición, consecuencia, repetición, novedad y vivencia.

Rodríguez (2007) menciona que el colaborador tiene un interés en mejorar su remuneración salarial, así como el de mantener su empleo, ya que solo de esta manera podrá obtener bienes necesarios y los servicios para el y los suyos. Sin embargo, aquí hay una lucha de ambas partes por establecer condiciones más favorables a sus propios intereses. Gran parte de las investigaciones que tratan el tema de la motivación laboral señalan que el personal busca calmar su amplia gama de necesidades por medio de su trabajo, no solo las que se puede satisfacer con dinero. Si el colaborador puede desarrollarse dentro de su trabajo, puede obtener una serie de compensaciones, algunos términos de la vieja reivindicación donde indica que a mayor jornal y menos horas; pueden verse seriamente afectados. Quien gane este desafío no será el que tenga el trabajo con el sueldo más alto, por el contrario, será el que tenga el mejor salario, pero a la vez que tenga el trabajo más interesante y que más agrado personal obtenga. (p.174)

Por último, Reynaldo (2002) nos explica que la motivación como un asunto diverso y a la vez personal, que se encuentra sujeto a la influencia de muchas variables. Cada persona tiene necesidades, que pueden ser cambiantes y opuestas. Estas múltiples necesidades y expectativas pueden ser explicadas de diversas maneras, lo que puede generar incluso, una división en motivos psicológicos y sociales, o en motivación intrínseca y extrínseca. Cuando hablamos de motivación intrínseca nos referimos a las recompensas psicológicas, como puede ser la oportunidad de una persona, el de recibir un reconocimiento positivo o un signo de aprecio, ser tratado con consideración. En cambio, la motivación extrínseca hace referencia a las recompensas materiales como, por

ejemplo, las remuneraciones, prestaciones adicionales, seguros, promociones, contratos, el ambiente laboral y las condiciones laborales. (p.222)

Ahora continuaremos mencionando teorías acerca de la Calidad del servicio de los colaboradores.

Perez, V. (2010) Señala que todos los colaboradores que laboran en una organización con contacto directo con los clientes tienen un rol importante en la calidad del servicio ofrecido, puesto que representan a la organización en cada instante que debe interactuar con el usuario y resulta sumamente importante que los hagan sentir satisfechos con el servicio que contratan.

Condor y Durand (2017) afirman que la calidad del servicio es una táctica competitiva orientada a lograr la diferenciación de la organización con su competencia, a través de los niveles de percepción de los clientes en cuanto a su satisfacción y expectativas esperadas del servicio ofrecido por los colaboradores de la organización, y dependiendo de su valoración se estará logrando generar lealtad y preferencia.

Escudero (2012) indica que los consumidores y profesionales son de importancia vital para generar ingresos en todas las empresas, ya que sin la demanda no existiría el comercio ni la prestación de servicios. La compra de algún bien o servicio que un consumidor requiera puede ser para cubrir una necesidad o estar bajo la influencia de la sociedad estos pueden ser, los anuncios, los estilos de moda o tecnología, etc. Los clientes son clave fundamental para una empresa si quiere alcanzar el éxito; ya que ellos son la parte vital del negocio. La insatisfacción de los clientes hace que una empresa tenga una vida corta. Todos los esfuerzos deben ser dirigidos al cliente; de nada serviría que el servicio sea de buena calidad, tenga un buen precio, una buena presentación si no existieran los compradores. (p.193)

García, García y Gil (2007) indica que, ante la gran variedad por cubrir las exigencias de los clientes, la maniobra de las empresas sería el de dirigirse hacia segmentos concretos y potenciales de clientes sobre la que debe basarse la rentabilidad del negocio. También se recomienda indicar que el concepto calidad no va unido a lujo, aumento de precio, o gama alta. Un servicio

logra conseguir un nivel de excelencia cuando satisface a las necesidades exigentes del público objetivo. Es obvio que lo que el cliente espera recibir será un trato conforme a la imagen de la marca y al importe a pagar. Es necesario que los colaboradores de la empresa se sientan motivados y comprometidos a cumplir las normas de calidad y las promesas asumidas por la organización; logrando así un compromiso empresarial. Otro factor fundamental para lograr mantener y ganar nuevos clientes es el de ofrecer un “valor añadido” a nuestro producto o servicio, tenemos que diferenciarnos de la competencia a través de la aplicación de detalles.

Mediante el cliente se logra establecer una estrategia de servicio concreta; ya que, si como empresa nos olvidamos de las necesidades del cliente o logramos satisfacer sus necesidades satisfactoriamente, tenderá a no contar con nuestros servicios. (p.167)

Por último, Escudero (2012) indica que al brindar una óptima calidad al brindar el servicio podemos captar nuevos clientes y también mantener la fidelidad de los actuales. Para lograr esto tenemos que superar las expectativas de los clientes, sorprendiéndoles al ofrecer más de lo que ellos esperan, solo así estaremos logrando la excelencia. La mayoría de las investigaciones han logrado demostrar que un cliente satisfecho logra generar un ingreso estable a la empresa, y logra reducir los costes operativos. De una manera más clara, todo esto se debe a que la empresa mantiene a los clientes «contentos» y estos a su vez se mantienen leales. (p.235)

A continuación, mencionaremos las dimensiones de los factores motivacionales.

Dimensión 1: Factores Motivacionales Extrínsecos.

Al respecto menciona Lopez, R.(2012) que esta es promovida por las recompensas de llevar a cabo la acción y de medios externos que lo promueven a desarrollarlo como el salario y el entorno, reconocimiento. También para Pérez (1991)., este tipo de motivación responde con prioridad a las necesidades físicas y psicológicas del ser humano. Seguidamente tenemos a Oliva (2017) este tipo de motivación les pertenece a las personas que consideran al trabajo como un medio para lograr otros fines.

Filimonov (2017) La motivación extrínseca se relaciona con los incentivos o recompensas que provienen externamente como el dinero, ascensos, oportunidades de carrera entre otros.

Mientras que para Nduka (2016) se trata de la realización de una acción para lograr una recompensa externa como más beneficios laborales, mayor salario, incentivos y promoción laboral.

Dimensión 2: Factores Motivacionales Intrínsecos.

Lopez (2012) quien menciona que este tipo de motivación sale de nosotros mismos, nos empuja y nos lleva a realizar la acción por los efectos que le traerá a sí mismo como la satisfacción de sentirse reconocido, de haber logrado algo y sentirse capaz.

Pérez (1991) quien señala que este tipo de motivación está basada fundamentalmente en las necesidades cognoscitivas, es decir, necesidades de tipo interno como el lograr objetivos personales, ganar mayor conocimiento o el placer de efectuar la labor.

Sobre esto, Oliva (2017) recalca que en este se busca complacer las necesidades sociales, y la autorrealización. Es decir que la persona realiza su labor por el simple hecho de sentirse bien al llevarlas a cabo.

Brooks (2007) quien señala que es la motivación que esta incrustada en un individuo y no está influenciada por otros, es decir el colaborador se siente personalmente responsable del resultado de un trabajo o considera que su trabajo es significativo.

Mientras que para Nduka (2016) Los individuos están intrínsecamente motivados cuando buscan el disfrute, el interés, la satisfacción de la curiosidad, la autoexpresión o el desafío personal en el trabajo.

Dimensión 3: Factores Motivacionales Trascendentales, para López (2012)

este se relaciona significativamente con los valores, ya que busca el beneficio de los demás, es decir que busca ayudar y para ello es importante fomentar el trabajo en equipo.

Seguidamente tenemos a Pérez (1991) quien menciona que este se inclina a las necesidades afectivas en donde se prioriza el bienestar de los demás, es

decir, el origen de esta motivación nace en el interior de la persona que realiza la actividad, pero quien recibe los beneficios de esto está afuera.

Para García (2009), lo trascendente se refiere a lograr satisfacer las necesidades ajenas a las propias, es decir, contribuir con nuestras acciones para el logro de actividades que satisfacen las necesidades de otras personas.

Aquí detallaremos los Indicadores de los factores motivacionales

Indicador 1: Remuneración, para el MINTRA (2002) la remuneración constituye lo que el trabajador percibe por brindar un servicio, ya sea en dinero o especie. Además, es relevante para la vida económica y social de un país, puesto que, para las familias es un medio por el cual satisfacen sus necesidades, para las empresas esta forma parte de los costos, para los gobiernos es un medio que influye en el clima social, en los puestos laborales, los precios del mercado, la productividad nacional, la inflación y la posibilidad de efectuar negociaciones internacionales de forma competitiva.

Indicador 2: Entorno laboral, para Carbajal (2011), es la atmósfera dentro de la empresa, lo que se vive en ella, y tiende a involucrar muchas veces distintos tipos de emociones y sentimientos que pueden ser favorables o desfavorables que sienten los colaboradores sobre su ambiente laboral, toma de decisiones, la comunicación y la manera de relacionarse con sus compañeros.

Consideramos que este aspecto influye considerablemente sobre la productividad laboral de los colaboradores, el cual se ve reflejado en la calidad del servicio.

Indicador 3: Elementos tangibles, se hace referencia a lo perceptible por el trabajador, como por ejemplo el contar con las herramientas, tecnologías necesarias para llevar a cabo su labor con esmero. Además, en ello se incluye los incentivos, premios, beneficios sociales, etc.

Indicador 4: Logros, para Mendoza (2013) nos indica que dentro de los logros profesionales tenemos aquellos que generan un beneficio tanto laboral como

personal y que crean un impacto positivo a la hora de trabajar; para mantener a los empleados satisfechos tenemos que reconocer sus logros, teniendo en cuenta que gran parte del rendimiento de una compañía depende del personal.

Indicador 5: Habilidad, en este punto Heredia (2015) afirma que es una aptitud que se desarrolla de forma natural en el ser humano para ejecutar algunas actividades de una manera eficaz.

Indicador 6: Autorrealización, según Maslow (1991) nos dice que se relaciona con el anhelo de cumplir la inclinación de cada persona por utilizar al máximo su potencial, esto quiere decir alcanzar su máxima realización. Esto se observa con el deseo de superarse día con día y desarrollar al máximo nuestro potencial y talento.

Indicador 7: Valores, para Rodríguez (como se citó en De la Peña, 2014) son los ideales y normas propias de una empresa, por ende, el objetivo principal se basa en lograr la seguridad de todos los colaboradores que forma parte de la organización. La mayoría de las empresas determina los valores mediante la visión y misión, por lo que sus afiliados se sienten compenetrados en el cumplimiento de los objetivos que se han planeado.

Indicador 8: Trabajo en equipo, en Gestión (2018) Asegura que lo más importante del trabajo en equipo es juntar a un número de personas con distintos tipos de ideas, capacidades, como la inteligencia y destrezas y así lograr desarrollar actividades de una manera más rápida y alcanzar mejores resultados.

Ahora mencionaremos las dimensiones para la Calidad de servicio:

Dimensión 1: Capacidad de respuesta, según Cottle (1991) refiere que es la actitud que los colaboradores muestran para ayudar al usuario y brindar el servicio de forma rápida, esto implica aspectos como el tiempo de respuesta, y la capacitación con la cuentan los colaboradores que tratan directamente al cliente.

Dimensión 2: Fiabilidad, Según Seto (2004) esta es la pericia para prestar el servicio requerido de manera cuidadosa, confiable y empática, es decir que el colaborador debe transmitir ello al momento de brindar el servicio al cliente.

Desde nuestra perspectiva consideramos que la fiabilidad es la atribución que toda empresa debe cumplir por medio de sus colaboradores para colmar las necesidades de los clientes.

Dimensión 3: Seguridad, según Maqueda, J. y Llaguno, J (1995) entendemos que esta dimensión también tiene que ver con la confianza consignada en la empresa por parte de los clientes. Se trata de la cortesía, preparación y atención que brindan los empleados del servicio al cliente para reducir los riesgos como la competencia percibidos por este. Se requiere brindar, seguridad, confianza y tranquilidad como puntos necesarios pero que no son suficientes, esto debe complementarse con la atención brindada por el colaborador; para que así se pueda infundir seguridad al cliente. (p.400)

Consideramos que el termino seguridad es un punto de importancia considerable en la calidad del servicio ofrecido en una organización, ya que mediante ello la empresa tiene que otorgar la garantía adecuada para que los clientes sientan la confianza de contratar los servicios ofrecidos.

Finalmente mencionaremos los Indicadores de la Calidad de servicio:

Indicador 1: Tiempo de respuesta, según (Lasso, 2019) son uno de los puntos más criticados por los clientes y se puede tornar más importante si el cliente está muy apresurado; ya que mientras más se demore en ser atendido, más tiempo tendrá para cuestionar el servicio que recibe y esto puede tornarse grave sino no cuenta con las comodidades necesarias para la espera. Si la empresa realmente quiere brindar un óptimo servicio, debe preocuparse por reducir los tiempos de espera del cliente

Indicador 2: Capacitación del personal, según Silíceo (2006) la capacitación consiste en desarrollar actividades basadas en los requerimientos reales de una

organización y que a su vez permiten desarrollar e incrementar el aprendizaje, habilidades, aptitudes y actitudes del colaborador para que este desarrolle sus funciones óptimamente, es decir que el personal se encuentre preparado para brindar toda la información necesaria y sepa afrontar las situaciones que se presenten en el día a día, de acuerdo a cada tipo de cliente.

Indicador 3: Empatía, en este punto se resalta la importancia de contar con personal que transmita ello, pues debe ponerse en el lugar de su cliente y tratar de entender sus necesidades para lograr calidad en el servicio ofrecido.

Según Seto, D. (2004) refiere que la empatía del colaborador implica que este realice una atención individualizada a los usuarios, puesto que con ello se logra la accesibilidad, comunicación y comprensión de lo que requiere el cliente.

Indicador 4: Confiabilidad, Hetzer (2004) indica que esto implica la coherencia entre el desempeño y la seguridad, es decir que la organización lleva a cabo correctamente el servicio desde la primera vez y que además cumple con lo prometido.

Indicador 5: Credibilidad, el mismo término hace relación a la confianza, según Heizer, J. (2004) este se refiere a la confianza y honestidad que se transmite en el servicio teniendo en cuenta los intereses del usuario.

Para Performance Research Associates (2009), es la principal norma del servicio al cliente ya que lo incentiva a frecuentar la organización en próximas oportunidades. Además, menciona que el generar confianza en el cliente, puede ayudar a la empresa a solventarse en épocas difíciles, aunque no es nada fácil y toma tiempo, se debe tener mucho cuidado al efectuar cualquier atención que solicite, puesto que ante cualquier incidente se puede desmoronar todo lo logrado.

Indicador 6: Personal Amable, en este punto nos referimos a la cortesía, para esto Heizer, J. (2004) menciona que ello incluye la gentileza, respeto, consideración, trato amable del colaborador, principalmente de los encargados de brindar el servicio.

III METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de Investigación:

La investigación fue de tipo aplicada, busca aplicar los conocimientos adquiridos en una determinada situación para brindar soporte y ayudar en su solución, finalmente, de esta manera ser útil para la sociedad. Para Elizondo (2002), la Investigación de tipo aplicada es aquella que requiere trabajar con los resultados de la investigación pura, teniendo como fin usarlos en beneficio de la sociedad.

3.1.2 Diseño de investigación:

Este proyecto tuvo como diseño de investigación el no experimental, transversal y correlacional.

Mencionamos que es no experimental, porque estudiaremos a las variables en su contexto natural. Para esto, Gómez (2006), refiere que una investigación es no experimental cuando esta lo llevamos a cabo sin manipular las variables de estudio, es decir, solo observamos los acontecimientos tal y como suceden en su ámbito natural, para posteriormente realizar el análisis.

Además, señalamos que es transversal, para esto Gómez (2006) refiere que los diseños transversales o transaccionales recogen información en un momento específico y tiene como fin describir las variables estudiadas, analizando su influencia e interacción.

Finalmente afirmamos que es correlacional ya que este proyecto busca calcular el nivel de correlación entre las variables estudiadas, como menciona Hernández, Fernández y Baptista (2014) la finalidad de una investigación correlacional es evidenciar el nivel de relación que hay entre las variables de estudio.

3.2 Variables y operacionalización:

Variable 1: Factores Motivacionales = Variable independiente y cualitativa

Variable 2: Calidad de servicio = Variable dependiente y cualitativa.

| VARIABLE | DEFINICION CONCEPTUAL | DEFINICION OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN |
|-------------------------------------|---|--|-------------------------------|--|-------|--------------------|
| VARIABLE 1: FACTORES MOTIVACIONALES | Sanchez y Díaz (2013) explica que la mayoría de las personas que trabajan en una empresa tienen unas necesidades y objetivos individuales que tienen que ser satisfechos; por eso, las empresas tendrán que motivar a sus empleados, es decir, llevar a cabo acciones que satisfagan sus deseos para que estos actúen de una manera determinada | Se toma en cuenta las tres dimensiones propuestas haciendo uso del cuestionario como una herramienta recolectora de datos la cual se encuentra bajo la escala de Likert para el procesamiento de datos se hará uso del programa SPSS V.26 | Extrínseco | Remuneración Entorno laboral Elemento tangible | 1 | ORDINAL |
| | | | | | 2 | |
| | | | | | 3 | |
| | | | Intrínseco | Logros Reconocimiento Habilidad | 4 | |
| | | | | | 5 | |
| | | | | | 6 | |
| | | | Trascendental | Autorrealización Valores Trabajo en equipo | 7-8 | |
| | | | | | 9 | |
| | | | | | 10 | |
| | | | | | | |
| VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO | Escudero (2012) indica que al brindar una óptima calidad de servicio podemos captar nuevos clientes y también mantener la fidelidad de los actuales. Para lograr esto tenemos que superar las expectativas de los clientes, sorprendiéndoles al ofrecer más de lo que ellos esperan, solo así estaremos logrando la excelencia. | Se toma en cuenta las tres dimensiones, haciendo énfasis en los indicadores propuestos mediante el uso del cuestionario como una herramienta recolectora de datos, la cual se encuentra bajo la escala de Likert y para el procesamiento de datos se usará el mismo programa SPSS V.26 | Capacidad de respuesta | Tiempo de respuesta Personal capacitado | 11 | ORDINAL |
| | | | | | 12 | |
| | | | | | 13 | |
| | | | Fiabilidad | Empatía Confiabilidad | 14 | |
| | | | | | 15 | |
| | | | | | 16 | |
| | | | | | 17-18 | |
| | | | Seguridad | Credibilidad Personal amable | 19 | |
| | | | | | 20 | |
| | | | | | | |

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Según Vara (2008) lo definiremos como un conjunto de personas que tienen varias cosas en común y que están dentro de un espacio o territorio propio y que cambian con el pasar del tiempo (p.351)

Para nuestra investigación el universo poblacional estará conformado por 50 trabajadores de la empresa de transporte Z- Buss S.A.

3.3.2. Muestra

Para la presente, el tamaño de la muestra a encuestar estuvo compuesto por 50 trabajadores, esto quiere decir que se trabajó con el 100% en relación al universo poblacional.

3.3.3 Muestreo

En este caso de investigación no se podrá aplicar algún tipo de muestreo, porque trabajamos con la totalidad de la población.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas.

En el presente proyecto utilizamos la técnica de la encuesta, la cual reúne los procedimientos que nos permitirán alcanzar un determinado objetivo, además, según Rodríguez (1968) las técnicas de recolección de datos nos permiten verificar las hipótesis formuladas y estas sirven como base para elaborar los instrumentos de investigación.

3.4.2. Instrumentos.

Se seleccionó el cuestionario como instrumento de recolección de datos para el presente proyecto de investigación, puesto que según Ñaupás H. (2008),

son herramientas de carácter cuantitativo que nos permitirán recoger los datos e informaciones mediante preguntas que exigen la respuesta del investigado.

3.4.3. Validez del instrumento

El instrumento utilizado fue validado mediante el juicio de tres expertos, estos especialistas en la materia fueron:

| EXPERTOS | GRADO | CALIFICACION |
|-------------------------|----------|--------------|
| José Merino Garcés | Magister | Aplicable |
| Teodoro Carranza Estela | Doctor | Aplicable |
| Jesús Barca Barrientos | Magister | Aplicable |

Elaboración propia

3.4.4. Confiabilidad

Medimos el grado de confiabilidad mediante el desarrollo de la prueba piloto de la encuesta, conformada por 20 preguntas y alternativas del uno al cinco de acuerdo a la escala de Likert, aplicada a 20 colaboradores de la agencia de transportes con sede en Huaral, cuyos resultados se sometieron a la prueba de confiabilidad alfa de Cronbach en el programa SPSS Versión 26.

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,894 | 20 |

Fuente: SPSS, v. 25

Interpretación: El análisis realizado en el programa SPSS arrojó en el Alfa de Cronbach un valor de 0.894, determinando así que es aceptable ya que, según Oviedo H. (2005), el valor mínimo que debe considerarse para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.70, inferior a este valor la consistencia interna de la escala usada es considerada mínima e inaceptable.

3.5. Procedimientos.

Para el desarrollo de este proyecto primeramente se preparó el material para la encuesta y se solicitó la validación mediante el juicio de los expertos, luego de ello se solicitó autorización por parte de la empresa estudiada para ejecutar la encuesta en la muestra determinada, seguidamente se aplicó y realizó la encuesta a los 50 colaboradores de la empresa de transportes Z-Buss S.A. de Huaral, posteriormente los datos recopilados en la encuesta fueron ingresados y analizados estadísticamente en el programa SPSS Versión 26.

3.6. Métodos de análisis de datos

Requerimos el uso del programa SPSS 26 para analizar la data obtenida en nuestro instrumento de recolección de data (cuestionario), con la finalidad de identificar el grado de confiabilidad de nuestro instrumento que se encuentra bajo la escala de Likert; y así obtener el alfa de Cronbach. Se empleó el análisis descriptivo para determinar el comportamiento de las variables.

3.7. Aspectos éticos

Durante la realización del proyecto de investigación se tomó en cuenta los principios éticos de la carrera de administración de nuestra universidad Cesar Vallejo, de quienes lo desarrollan como personas y futuras profesionales. Resaltamos que la base de este proyecto son el respeto y la veracidad al momento de la obtención de los datos y resultados

La investigación presente se alimentó de distintos autores, como de aportes literarios para el desarrollo del marco teórico, esto a cabo mediante la citación de estos, de los cuales tomamos en cuenta sus ideas en el proceso de la realización de nuestro proyecto de investigación. Así mismo también, se cuenta con una total discreción para la identidad de los encuestados, logrando así mantenerlos en el anonimato, para que su participación sea voluntaria.

IV RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

4.1.1. Variable 1: Factores motivacionales

Tabla 01: Frecuencia de los factores motivacionales.

V1: Factores Motivacionales

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|----------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Valido A veces | 12 | 24,0 | 24,0 | 24,0 |
| Casi siempre | 28 | 56,0 | 56,0 | 80,0 |
| Siempre | 10 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS. V. 25.

Interpretación: Con respecto a la tabla 01, se evidencia que de los 50 encuestados, el 86% considera que casi siempre o siempre influyen los factores motivacionales, mientras que el 24% indica que a veces, esto nos quiere decir que los colaboradores consideran importante los medios por los cuales se les motiva.

Dimensión 1: Extrínseco

Tabla 02: Frecuencia de los Factores motivacionales extrínsecos

| Factores Motivacionales Extrínsecos | | | | |
|-------------------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
| Valido Casi nunca | 1 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| A veces | 22 | 44,0 | 44,0 | 46,0 |
| Casi Siempre | 25 | 50,0 | 50,0 | 96,0 |
| Siempre | 2 | 4,0 | 4,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS. V. 25.

Interpretación: Con respecto a la tabla 02, el 54% indicaron que casi siempre o siempre influyen los factores extrínsecos, y el 46% indicaron que A veces o casi nunca, esto nos quiere decir que los de este tipo de factor en parcialmente importante para los colaboradores.

Dimensión 2: Intrínseco

Tabla 03: Frecuencia de los Factores motivacionales intrínsecos

Factores motivacionales- Intrínseco

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|---------------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Valido Casi nunca | 1 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| A veces | 14 | 28,0 | 28,0 | 30,0 |
| Casi Siempre | 22 | 44,0 | 44,0 | 74,0 |
| Siempre | 13 | 26,0 | 26,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS. V. 25.

Interpretación: Con respecto a la tabla 03, se evidencia que de los 50 encuestados el 70% señalaron que casi siempre o siempre influirían los factores intrínsecos, mientras que el 28% señalaron que A veces o casi nunca influirían, por lo tanto, mencionaremos que los colaboradores consideran este tipo de motivación como uno de los predominantes para mejorar su nivel de motivación.

Dimensión 3 : Trascendental

Tabla 04: Frecuencia de los Factores motivacionales trascendental

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Valido | Casi nunca | 1 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| | Siempre | 49 | 98,0 | 98,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS. V. 25.

Interpretación: Con respecto a la tabla 7, referente a los factores trascendentales se evidencia que de los 50 encuestados se obtuvo lo siguiente: el 100% indico que casi siempre o siempre influiría los factores trascendentales, resaltamos así que los colaboradores encuestados consideran como el más predominante para mejorar la motivación en la empresa de Transporte Z Buss S.A.

Variable 2: Calidad de servicio

Tabla 05. Frecuencia de la calidad del servicio del colaborador.

V2: Calidad de servicio

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|--------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Valido | A veces | 9 | 18,0 | 18,0 | 18,0 |
| | Casi siempre | 28 | 56,0 | 56,0 | 74,0 |
| | Siempre | 13 | 26,0 | 26,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS. V. 25.

Interpretación: Con respecto a la tabla 05, se evidencio que de los 50 encuestados, el 82% opinaron Casi siempre o siempre la calidad del servicio es primordial, el otro 18% considera a veces.

Dimensión 1: Capacidad de Respuesta

Tabla 06. Frecuencia de la capacidad de respuesta.

Calidad del servicio- Capacidad de Respuesta

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Valido Casi nunca | 1 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| A veces | 15 | 30,0 | 30,0 | 32,0 |
| Casi Siempre | 27 | 54,0 | 54,0 | 86,0 |
| Siempre | 7 | 14,0 | 14,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS. V. 25.

Interpretación: Con respecto a la tabla 06, se evidencia que de los 50 encuestados se obtuvo lo siguiente: el 68% opinaron casi siempre o siempre la capacidad de respuesta es fundamenta en calidad del servicio, mientras que el 32% opinaron que A veces o casi nunca, esto nos evidencia que los colaboradores en su mayoría consideran esta dimensión importante para mejorar la calidad de su servicio.

Dimensión 2: Fiabilidad

Tabla 07. Frecuencia de la Fiabilidad.

Calidad del Servicio- Fiabilidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Valido A veces | 3 | 6,0 | 6,0 | 6,0 |
| Casi Siempre | 25 | 50,0 | 50,0 | 56,0 |
| Siempre | 22 | 44,0 | 44,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS. V. 25.

Interpretación: Con respecto a la tabla 07, referente a la fiabilidad en la calidad del servicio, se evidencia que de los 50 encuestados se obtuvo lo siguiente: el 94% indicaron Casi siempre o siempre la fiabilidad es

considerable para mejorar la calidad del servicio, mientras que el 6% indicaron que a veces.

Dimensión 3 : Seguridad

Tabla 08. Frecuencia de la Seguridad.

| Calidad de Servicio - Seguridad | | | | | |
|---------------------------------|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje Valido | Porcentaje Acumulado |
| Valido | Casi Siempre | 6 | 12,0 | 12,0 | 12,0 |
| | Siempre | 44 | 88,0 | 88,0 | 100,0 |
| | Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: SPSS. V. 25.

Interpretación: Con respecto a la tabla 8, el 100% de los encuestados indicaron que Casi siempre o siempre la seguridad es primordial para mejorar la calidad del servicio, por cual la empresa debe proporcionar los medios suficientes para mejorarlo.

4.2. Análisis inferencial

4.2.1. Prueba de la hipótesis general

H: Existe relación significativa entre los factores motivacionales y la calidad del servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Lima- Huaral 2020.

Ho: No existe relación significativa entre los factores motivacionales y la calidad del servicio del colaborador de Z-Buss Lima- Huaral 2020.

H1: Existe relación significativa entre los factores motivacionales y la calidad del servicio del colaborador de Z- Buss Lima- Huaral 2020.

Condición: Sig T = 0,05, Nivel de aceptación:95% : Z= 1,96

Regla de decisión:

- Cuando el nivel de significancia: “p” es < 0.05 se rechaza la Ho y se acepta la H1.
- Cuando el nivel de significancia: “p” es ≥ 0.05 se rechaza la H1 y se acepta la Ho.

Tabla 09. Correlación y nivel de significancia.

| Correlaciones | | | FAC1: FACTORES MOTIVACIONALES (AGRUPADA) | CAL1: CALIDAD DE SERVICIO (AGRUPADA) |
|----------------------------|--|---|---|---|
| RHO DE SPEARMAN | FAC1: FACTORES MOTIVACIONALES (Agrupada) | Coeficiente de correlación Sig (bilateral) N | 1,000 50 | ,590” 50 |
| | CAL1: CALIDAD DE SERVICIO (Agrupada) | Coeficiente de correlación Sig (bilateral) N | ,590” ,000 50 | 1,000 50 |

Fuente: SPSS. V. 25.

Interpretación: En la tabla 09, se logró observar la consecuencia del coeficiente de correlación Rho Spearman siendo igual a 0.590, igualmente se distingue el nivel de significancia bilateral (Sig. =0,000) siendo inferior que el p valor (0.05), por lo cual conforme a la regla de decisión deseamos la hipótesis nula (Ho) y aceptamos la hipótesis alterna (H1). Finalmente llegamos a la conclusión que los factores motivacionales tiene una relación significativa con la calidad del servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Lima- Huaral 2020.

4.2.2. Prueba de la hipótesis específica 1:

H: existe relación significativa entre los factores motivacionales extrínseco y la capacidad de respuesta del servicio del colaborador de Z-Buss S.A. Huaral – Lima, 2020.

Ho: No existe relación significativa entre los factores motivacionales extrínseco y la capacidad de respuesta del servicio del colaborador de Z-Buss S.A. Huaral – Lima, 2020.

H1: existe relación significativa entre los factores motivacionales extrínseco y la capacidad de respuesta del servicio del colaborador de Z-Buss S.A. Huaral – Lima, 2020.

Tabla 10. Correlación y nivel de significancia de la Hipótesis específica 1.

| | | Correlaciones | | |
|----------------------------|--|---|---|--|
| | | | FACTORES MOTIVACIONALES EXTRINSECO | CALIDAD DE SERVICIO- CAPACIDAD DE RESPUESTA |
| RHO DE SPEARMAN | FACTORES MOTIVACIONALES EXTRINSECO | Coeficiente de correlación Sig (bilateral) N | 1,000 50 | ,456” ,001 50 |
| | CALIDAD DE SERVICIO- Capacidad de respuesta | Coeficiente de correlación Sig (bilateral) N | ,456” ,001 50 | 1,000 50 |

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

Fuente: SPSS. V. 25.

Interpretación: En la tabla 09, mostramos la consecuencia del coeficiente de correlación Rho Spearman siendo equivalente a 0.456, igualmente se distingue el nivel de significancia bilateral (Sig. =0,001) siendo inferior que el p valor (0.05), conforme a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Por lo que se llega a la conclusión que los factores motivacionales extrínsecos tienen una relación indudable con la capacidad de respuesta en el servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Lima- Huaral 2020.

4.2.3. Prueba de la hipótesis específica 2

H: Existe relación significativa entre los factores motivacionales intrínseco y la fiabilidad del servicio del colaborador de Z-Buss S.A. Huaral – Lima, 2020

Ho: No existe relación significativa entre los factores motivacionales intrínseco y la fiabilidad del servicio del colaborador de Z-Buss S.A. Huaral – Lima, 2020

H1: Existe relación significativa entre los factores motivacionales intrínseco y la fiabilidad del servicio del colaborador de Z-Buss S.A. Huaral – Lima, 2020

Tabla 11. Correlación y nivel de significancia.

| Correlaciones | | | FACTORES MOTIVACIONALES INTRINSECO | CALIDAD DE SERVICIO- FIABILIDAD |
|----------------------------|--|--|---|--|
| RHO DE SPEARMAN | FACTORES MOTIVACIONALES INTRINSECO | Coeficiente de correlación Sig (bilateral) | 1,000 | ,469" |
| | | N | 50 | 50 |
| | CALIDAD DE SERVICIO- FIABILIDAD | Coeficiente de correlación Sig (bilateral) | ,469" | 1,000 |
| | | N | 50 | 50 |

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

Fuente: SPSS. V. 25.

Interpretación: En la tabla 11, se logró observar la consecuencia del coeficiente de correlación Rho Spearman siendo equivalente a 0,469, también se distinguió el nivel de significancia bilateral (Sig. =0,001) siendo inferior que el p valor (0.05), conforme a la regla de decisión se desechó la hipótesis nula (Ho) y se aceptó la hipótesis alterna (H1). Por lo que concluimos que los factores motivacionales intrínseco tiene una conexión positiva con la fiabilidad en el servicio del colaborador de Z- Buss Lima - Huaral 2020

4.2.4. Prueba de la hipótesis específica 3

H: Existe relación significativa entre los factores transcendentales y la seguridad del servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Huaral- Lima, 2020

Ho: No existe relación significativa entre los factores transcendentales y la seguridad del servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Huaral - Lima, 2020

H1: Existe relación significativa entre los factores transcendentales y la seguridad del servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Huaral - Lima, 2020

Tabla 12. Correlación y nivel de significancia.

Correlaciones

| | | | FACTORES MOTIVACIONALES TRANSCENDENTAL | CALIDAD DE SERVICIO- SEGURIDAD |
|----------------------------|--|-------------------------------|--|--------------------------------------|
| RHO DE SPEARMAN | FACTORES MOTIVACIONALES TRANSCENDENTAL | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,387" |
| | | Sig (bilateral) | | ,006 |
| | | N | 50 | 50 |
| | CALIDAD DE SERVICIO- SEGURIDAD | Coeficiente de correlación | ,387" | 1,000 |
| | | Sig (bilateral) | ,006 | |
| | | N | 50 | 50 |

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

Fuente: SPSS. V. 25.

Interpretación: En la tabla 12, se observó la consecuencia del coeficiente de correlación Rho Spearman siendo igual a 0.387, además se distingue el nivel de significancia bilateral (Sig. =0,006) siendo menor que el p valor (0.05), conforme a la regla de decisión se desechó la hipótesis nula (Ho) y se aceptó la hipótesis alterna (H1). Por lo que se llegamos a concluir que los factores motivacionales transcendentales tienen relación positiva considerable con la seguridad transmitida en el servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Lima- Huaral 2020.

V. DISCUSIÓN

El objetivo de este estudio fue el saber si existe relación entre las dimensiones de los factores motivacionales y la calidad de servicio del colaborador de Z- Buss Lima-Huaral 2020.

Tomando en cuenta que nuestro objetivo general ha sido determinar la relación entre los factores motivacionales y la calidad del servicio del colaborador de Z-Buss S.A., Lima - Huaral 2020, con los resultados obtenidos en nuestra investigación, hemos evidenciado que nuestras variables de estudio, factores motivacionales y la calidad del servicio de los colaboradores, presentan una correlación positiva media de 0.590, por lo tanto, hemos aceptado la hipótesis alterna afirmando que si la empresa de transportes Z-Buss S.A. aumenta el nivel de motivación mediante los distintos factores motivacionales entonces mejorara la calidad del servicio de los colaboradores.

Respecto a los primeros resultados y teniendo en cuenta que se encuestó a 50 trabajadores de la sede Huaral, el 86% considera que casi siempre influyen los factores motivacionales en la calidad del servicio, mientras que el 24% indicó que a veces influye, esto nos quiere decir que los trabajadores consideran importante los medios por los cuales se les motiva.

Cabe resaltar que esto concuerda con lo mencionado por los autores Franco y Lambis (2016) quienes desarrollaron su investigación en la empresa Compas S.A. en Cartagena, y con los resultados obtenidos concluyeron que sus variables, factores motivacionales y desempeño laboral, son directamente proporcionales. Y también Sanchez y Diaz (2013) explicó que la mayoría de las personas que trabajan en una empresa tienen unas necesidades y objetivos individuales que tienen que ser satisfechos; Con la motivación, los empleados logran ver el sentido del trabajo, se sienten más orgullosos de sus funciones y obtienen satisfacción personal. A su vez, la empresa tiene trabajadores más motivados y, consecuentemente, más productivos.

En cuanto a la hipótesis general, Existe relación significativa entre los factores motivacionales y la calidad del servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Lima-

Huaral 2020. Se determinó que existe relación positiva considerable entre estas variables; ya que se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman igual a 0,590, del mismo se distingue el nivel de significancia bilateral (Sig = 0,000) siendo menor que p-valor (0,05). Este resultado tiene su fundamento en Lopez, R. (2012) quien distingue tres tipos de motivación que impulsan las vidas de las personas en diferente magnitud, y estas son intrínsecas, extrínsecas y trascendentes, además menciona que existen cinco principios de la motivación que constituyen el camino para orientarlos como la predisposición, consecuencia, repetición, novedad y vivencia.

También Condor y Durand (2017) afirman que la calidad del servicio es una táctica competitiva que se orienta a lograr la diferenciación de la organización con su competencia, ya que a través de las distintas maneras que los clientes perciben el nivel de atención y el grado de satisfacción de este, se logrará generar distintas expectativas del servicio ofrecido por los colaboradores de la organización, y dependiendo de su valoración se estará logrando generar lealtad y preferencia. Es decir que los clientes o usuarios elegirán a la empresa por encima de las demás basándose en el trato y buena calidad de servicio.

En cuanto a la hipótesis específico 1, existe relación significativa entre los factores motivacionales extrínseco y la capacidad de respuesta del servicio del colaborador de Z-Buss S.A. Huaral – Lima, 2020.; se evidencia como resultado el coeficiente de correlación Rho de Spearman, siendo 0,456, del mismo no se distingue el nivel de significancia bilateral (Sig = 0,001) siendo inferior que el p valor (0.05), conforme a la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la hipótesis alterna (H1). Por lo que se llega a la conclusión que los factores motivacionales extrínsecos tiene una relación indudable con la capacidad de respuesta en el servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Lima- Huaral 2020.

según Cottle, D. (1991) la capacidad de respuesta se refiere que es la actitud que los colaboradores muestran para ayudar al usuario y brindar el servicio de forma rápida, esto implica aspectos como el tiempo de respuesta, y la capacitación con la cuenten los colaboradores que tratan directamente al cliente. Estos resultados

concuerdan con Gómez (2018) quien desarrollo su investigación en el centro de salud San Juan Bautista de Ayacucho, con sus variables de estudio, factores motivacionales y gestión ecoeficiente, obtuvo como resultado una correlación positiva media.

Al respecto, en la hipótesis específica 2, Existe relación significativa entre los factores motivacionales intrínseco y la fiabilidad del servicio del colaborador de Z-Buss S.A. Huaral – Lima, 2020. Según Pérez (1991) quien señala que este tipo de motivación está basada fundamentalmente en las necesidades cognoscitivas, esto quiere decir cumplir necesidades de tipo interno para poder lograr los objetivos personales, y así ganar mayor conocimiento o el placer de efectuar la labor.

Se evidencia como resultado el coeficiente de correlación Rho de Spearman, siendo 0,469, del mismo se distingue el nivel de significancia bilateral (Sig = 0,001) siendo menor que p valor (0,05), siendo inferior que el p valor (0.05), conforme a la regla de decisión se desechó la hipótesis nula (Ho) y se aceptó la hipótesis alterna (H1). Por lo que concluimos que los factores motivacionales intrínseco tiene una conexión positiva con la fiabilidad en el servicio del colaborador de Z- Buss Lima-Huaral 2020. Este resultado concuerda con la propuesta de Morales (2017) con sus resultados obtenidos concluyo que es sumamente relevante la motivación ya que repercute en el nivel de satisfacción laboral significativamente

En relación a la hipótesis específico 3, Existe relación significativa entre los factores transcendentales y la seguridad del servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Huaral-Lima, 2020. La seguridad según Maqueda, J. y Llaguno, J (1995) entendemos que tiene que ver con la confianza dada por la empresa por parte de los clientes. Se trata de la cortesía, preparación y atención que se brinda a los clientes para reducir los riesgos causados por la competencia.

Se evidencia como resultado el coeficiente de correlación Rho de Spearman, siendo 0,387, del mismo se distingue el nivel de significancia bilateral (Sig = 0,006) siendo menor que el p valor (0.05), conforme a la regla de decisión se desechó la hipótesis nula (Ho) y se aceptó la hipótesis alterna (H1). Por lo que se llegamos a concluir que los factores motivacionales transcendentales tiene relación positiva considerable con la seguridad transmitida en el servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Lima- Huaral 2020

VI CONCLUSIONES

Las conclusiones a las que se arribaron están en concordancia con los objetivos e hipótesis, las cuales son las siguientes:

Primera:

Respecto al objetivo general, según los resultados descriptivos se obtuvo que para la variable Factores motivacionales se evidenció “Casi siempre” o “Siempre” con el 86%, mientras para la variable Calidad de Servicio se obtuvo el nivel más destacado fue “Casi Siempre” o “Siempre” con el 82% de la empresa de transportes Z-Buss S.A.C, Huaral -Lima, 2020. De ese modo, se determinó que existe relación entre los factores motivacionales y la calidad de servicio con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,590, relación positiva media significativa con 0,000 (Bilateral), promedio menor a 0,05. Por tanto, se concluye que los factores motivacionales se relacionan con la calidad de servicio de los colaboradores de la empresa de transportes Z-Buss S.A.C, Huaral -Lima, 2020.

Segunda:

De acuerdo al objetivo específico 1, según los resultados descriptivos se obtuvo que para la dimensión 1, Extrínseco se destacó más el nivel “Casi Siempre” o “Siempre” con un 54% mientras para la variable Capacidad de Respuesta el nivel más destacado fue “Casi Siempre” o “Siempre” con un 68% en la empresa de transportes Z-Buss S.A., Huaral -Lima, 2020. Por lo se llega a determinar que los factores motivacionales extrínsecos tiene una relación indudable con la capacidad de respuesta en el servicio del colaborador de Z- Buss S.A. Lima- Huaral 2020. Con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,456, igualmente se distingue el nivel de significancia bilateral (Sig. =0,001) siendo inferior que el p valor (0.05).

Tercera:

En relación al objetivo específico 2, según los resultados descriptivos se obtuvo que para la dimensión 2, Intrínseco se destacó más el “Casi Siempre” o “Siempre” con un 70% mientras para la variable Fiabilidad se obtuvo el

nivel más destacado fue “Casi siempre” o “ Siempre” con un 94% en la empresa de transportes Z-Buss S.A.C, Huaral -Lima, 2020 . De ese modo, se determinó que existe relación entre la motivación Intrínseco y la Fiabilidad con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,469, relación positiva media significativa con 0,001 (Bilateral), promedio menor a 0,05. Por lo que concluimos que los factores motivacionales intrínseco tiene una conexión positiva con la fiabilidad en el servicio del colaborador de Z- Buss Lima- Huaral 2020.

Cuarta:

En relación al objetivo específico 3, según los resultados descriptivos se obtuvo que para la dimensión 3, Transcendental se destacó más el nivel “Casi Siempre” o “Siempre” con un 100% sin embargo para la variable Seguridad el nivel más destacado “Casi Siempre” o “ Siempre” en la empresa de transportes Z-Buss S.A.C, Huaral -Lima, 2020. De ese modo, se determinó que existe relación entre la motivación trascendental y la Seguridad con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,387, relación positiva media significativa con 0,006 (Bilateral), promedio menor a 0,05. Por tanto, Por lo que se llegamos a concluir que los factores motivacionales trascendentales tiene relación positiva considerable con la seguridad transmitida en el servicio del colaborador de Z- Buss Lima- Huaral 2020.

VII RECOMENDACIONES

Conociendo ya, la problemática de estudio, los antecedentes, teorías y resultados obtenidos con nuestra encuesta, recomendamos al área de RR.HH lo siguiente:

1. Desarrollar programas y actividades para mejorar la motivación de acuerdo a los factores motivacionales extrínsecos, intrínsecos y trascendentales, a fin de que mejore la calidad del servicio de los colaboradores.
2. Evaluar periódicamente el nivel de motivación y la calidad del servicio de los colaboradores, a fin de lograr una retroalimentación y lograr una mejora constante.
3. Mejorar los beneficios y condiciones laborales, a fin de lograr el compromiso y afianzar la relación de los colaboradores con la empresa.
4. Programar Capacitaciones y charlas para los encargados de cada área, a fin de afianzar sus habilidades de liderazgo y motivacionales.

REFERENCIAS

- Alcalde, P. (2010) "*Factores clave de la Calidad.*" (2° ed.), Paraninfo
<https://link.gale.com/apps/doc/CX7060200009/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=f04280e3>
- Barry, J.(2004). Principios de administración de operaciones. Recuperado de:
<https://books.google.com.pe/books?id=jVlwSsVHUfAC&pg=PA204&dq=credibilidad+en+la+calidad+de+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjikfCqwKXqAhVkhAKHXdiA-oQ6AEwBHoECAkQAg#v=onepage&q=credibilidad%20en%20la%20calidad%20de%20servicio&f=false>
- Brooks, A. (2007). Todo se trata de la motivación: Factores que influyen en la motivación de los empleados en las organizaciones (Thesis of PhD diss). University of Tennessee, Knoxville, United States.
- Casanova, R. y Barrera, O. (2011) *Logística y comunicación en un taller de vehículos,* Paraninfo.
<https://link.gale.com/apps/doc/CX7063200017/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=fbbf82e3>
- Condor, B. & Durand, F. (2017) Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio Iron Gym Huancayo -2013 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del centro del Perú, Huancayo, Perú.
- Daft, R. L., Marcic, D. & Franklin, E. B. (2006). *Introducción a la administración,* (4° ed.) Cengage Learning.
- Elizondo, A. (2002). Metodología de la investigación contable (3ª ed.). Consultado el 14 de mayo del 2020.
https://books.google.com.pe/books?id=BLO9spGHxrwC&printsec=frontcover&dq=metodologia+de+la+investigacion+contable&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiLpq_GkcvpAhUymuAKHSNTALsQ6AEIJzAA#v

=onepage&q=metodologia%20de%20la%20investigacion%20contable&f=false

Escudero, J. (2012). *Comunicación y atención al cliente*, Paraninfo. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/pub/8QRN/GVRL?u=univcv&sid=GVRL>

Fernández, P. & Bajac H. (2003). *La gestión del marketing de servicios. Principios y aplicaciones para la actividad gerencial*. Consultado el 04 de mayo del 2020. <https://books.google.com.pe/books?id=I6SO2u0FEYC&pg=PA440&dq=garantia+del+servicio&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj6eyh8TpAhVMMt8KHUPQDIEQ6AEIQTAD#v=onepage&q=garantia%20del%20servicio&f=false>

Flores, C. (2018). *Factores motivacionales y desempeño laboral del personal contratado del IESTP “de los Andes” – Carumas, Moquegua - 2018* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

Gamarra, H. (2018). *Factores motivacionales asociados a la satisfacción laboral del personal de Enfermería de la unidad de cuidados intensivos del hospital Regional Cusco* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

García Ortiz, F., García Ortiz, P. P., & Gil Muela, M. (2007). *La Calidad*. In *Técnicas de servicio y atención al cliente* (2nd ed., pp. 165-171). Madrid, Spain: Paraninfo. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/CX2648200041/GVRL?u=univcv&sid=GVRL&xid=243e7501>

Gómez, M. (2019). *Factores Motivacionales en la Gestión Ecoeficiente del Centro de Salud San Juan Bautista, Ayacucho, 2018* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

Gomez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (1ª ed.). Consultado el 13 de mayo del 2020. <https://books.google.com.pe/books?id=9UDXP4U7aMC&pg=PA102&dq=investigacion+cientifica+no+experimental&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwjvq8OHxczpAhUomeAKHfV6DZUQ6AEIJzAA#v=onepage&q=investigacion%20cientifica%20no%20experimental&f=false

Gonzales, C. & Cruz, G. (2018). *Influencia de los factores motivacionales en el rendimiento laboral de los servidores administrativos de la Municipalidad distrital de Sama - 2018* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.

Hernández R., Fernández C. & Baptista P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Consultado el 13 de mayo del 2020. https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Ibarra, E., & Paredes, D. (28 de junio de 2016). Calidad del servicio y satisfacción del pasajero en las aerolíneas de bajo costo en el estado de Sonora. *Transitare*, 2(2), 133-164. Recuperado el 29 de abril de 19, de <http://oaji.net/articles/2017/3377-1486955087.pdf>

Iturriaga, G. (2017). La motivación extrínseca e intrínseca de los empleados como éxito para las organizaciones laborales: un estudio en el sector siderometalúrgico de La Rioja. Universidad de la Rioja, Logroño, España.

La nueva escena laboral (2012, September 30). *El Nuevo Día de Puerto Rico*. Retrieved from <https://link.gale.com/apps/doc/A303773378/STND?u=univcv&sid=STND&xid=4e7d1d6c>

León, M. and Díaz, E. (2013) *Recursos humanos y dirección de equipos en restauración*. Paraninfo

Lopez, R. (2012). La gestión del tiempo personal y colectivo: como detectar y combatir los vampiros del tiempo. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=NpsKFNtt1pcC&pg=PA72&dq=motivacion+intrinseca+extrinseca+trascendente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiW6K2D9KXqAhUHZd8KHSj8CM4Q6AEwBHoECAQQAg#v=onepage&q=motivacion%20intrinseca%20extrinseca%20trascendente&f=false>

- Martinez, M. (2003). La gestión empresarial: equilibrando objetivos y valores. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=Kpw9ao_HqVIC&pg=PA52&dq=motivacion+intrinseca+extrinseca+trascendente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiW6K2D9KXqAhUHZd8KHSj8CM4Q6AEwAHoECAYQAq#v=onepage&q=motivacion%20intrinseca%20extrinseca%20trascendente&f=false
- Ministerio de trabajo y promoción del empleo (2002). Boletín de economía laboral (22-24). Recuperado de https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/estadisticas/peel/bel/BEL_22-24.pdf
- MINTRA (2002) Boletín de economía 22-24. Recuperado de: https://www.trabajo.gob.pe/archivos/file/Estadisticas/peel/bel/BEL_22-24.pdf
- Miranda, G. F. J., Chamorro, M. A., & Rubio, L. S. (2008). Introducción a la gestión de la calidad. Delta
- Nduka, O.(2016) Motivación y rendimiento de los empleados.(Tesis). Centria University of Applied Sciences, Kkokola, Finlandia.
- Noguera, H. (2006). Triunfa en tu primer trabajo. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=uVfvyjIFYeUC&pg=PA78&dq=calidad+del+servicio+del+trabajador&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjx37n_kKbqAhVOneAKHc1rA30Q6AEwBHoECAIQAg#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%20del%20trabajador&f=false
- Oliva, E. (2015). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Víctor Larco Herrera, Lima-Perú 2015*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Pérez, J. (1991) Teoría de la acción humana en las organizaciones. La acción personal. Recuperado de <https://dadun.unav.edu/handle/10171/14341>
- Perez, V. (2010). Calidad Total en atención al cliente. Recuperado de : <https://books.google.com.pe/books?id=xXdBBinORegC&pg=PT65&dq=cali>

dad+del+servicio+del+trabajador&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjx37n_kKbqAhVOneAKHc1rA30Q6AEwBnoECA YQAg#v=onepage&q=calidad%20del%20servicio%20del%20trabajador&f=false

Performance Research Associates & Bush J. (2018).!Wow; deje al cliente boquiabierto con un servicio fuera de serie (cuarta edición) Consultado el 18 de mayo del 2020. https://books.google.com.pe/books?id=bddoCfqxMPEC&pg=PA52&dq=confianza+del+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiM5TJ_8PpAhUNd98KHTFwDZ4Q6AEILzAB#v=onepage&q=confianza%20del%20cliente&f=false

Retuerto, A (2016). El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016(Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Peru

Rodriguez, J. M. (2003) El factor humano en la empresa. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=29pt8F8szxC&dq=motivacion+intrinseca+extrinseca+trascendente&source=gbs_navlinks_s

Rodríguez, V. J. (2007) El Problema de la Integración de Objetivos. (7° ed.) Cengage Learning

Seto, D. (2004). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PA23&dq=EMPATIA+EN+LA+CALIDAD+DEL+SERVICIO&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiyzoygj6XqAhVid8KHSJhB6cQ6AEwAHoECAAQAg#v=onepage&q=EMPATIA%20EN%20LA%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO&f=false>

Siliceo, A. (2006). Capacitación y desarrollo de personal. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=CJhlsrSuIMUC&printsec=frontcover&dq=capacitacion+y+desarrollo&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwje3-H1h6XqAhUCT98KHRNFD5AQ6AEwAHoECAQQAg#v=onepage&q=capacitacion%20y%20desarrollo&f=false>

- Silva, R. O. D. (2002). *Teorías de la administración*, Cengage Learning.
- Silva, R. O. D. (2002) *Elaboración de Productos y Servicios de Calidad.*, Cengage Learning.
- Vargas, C. (2019). *Factores motivacionales relacionados con la productividad laboral de los trabajadores del Centro de Atención Primaria II - Guadalupe*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria*. Recuperado de: https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogIYC&pg=PA176&dq=la+seguridad+en+la+calidad+del+servicio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiKvt_WhKXqAhVkJRN8KHVtqA4oQ6AEwAXoECAMQAg#v=onepage&q=la%20seguridad%20en%20la%20calidad%20del%20servicio&f=false
- Miranda, G. F. J., Chamorro, M. A., & Rubio, L. S. (2008). *Introducción a la gestión de la calidad*. Delta
- Retuerto, A (2016). *El compromiso organizacional y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad del distrito de Comas en el año 2016* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.

Anexo N°3:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FACTORES MOTIVACIONALES Y CALIDAD DE SERVICIO DEL COLABORADOR DE Z- BUSS, HUARAL-LIMA 2020

| MATRIZ RELACIONAL | | | MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN | | | | | | | |
|--|---|---|--|--|---|--|--|--------------|-----------------------------|----------------|
| Problemas | Objetivos | Hipótesis | Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones /Indicadores | | | Escala de Medición | |
| <p>General</p> <p>¿De qué manera se relaciona los factores motivacionales y la calidad de servicio del colaborador de Z- Buss Huaral - Lima, 2020?</p> | <p>Determinar la relación entre los factores motivacionales y la calidad de servicio del colaborador de Z - Buss Lima - Huaral 2020</p> | <p>¿Existe relación significativa entre los factores motivacionales y la calidad de servicio del colaborador de Z - Buss Lima- Huaral 2020?</p> | <p>Variable 1</p> <p>FACTORES MOTIVACIONALES</p> | <p>Sánchez y Diaz (2013) explica que la mayoría de las personas que trabajan en una empresa tienen unas necesidades y objetivos individuales que tienen que ser satisfechos; por eso, las empresas tendrán que motivar a sus empleados, es decir, llevar a cabo acciones que satisfagan sus deseos para que estos actúen de una manera determinada</p> | <p>Se toma en cuenta las tres dimensiones propuestas haciendo uso del cuestionario como una herramienta recolectora de datos la cual se encuentra bajo la escala de Likert, para el procesamiento de datos se hará uso del programa SPSS V.24</p> | Variable 01: FACTORES MOTIVACIONALES | | | | <p>ORDINAL</p> |
| | | | | | | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | Niveles y rangos | |
| | | | | | | Factores motivacionales extrínsecos | - Remuneración - Entorno laboral - Elementos tangibles | 1-2-3 | Nunca Casi Nunca | |
| | | | | | | Factores motivacionales intrínsecos | -Logros - Reconocimientos - Habilidad | 4-5-6 | A veces Casi siempre | |
| | | | | | | Factores trascendentes | - Autorrealización - Valores - Trabajo en equipo | 7-8-9-10 | Siempre | |

| | | | MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN | | | | | | Escala de Medición | |
|--|--|--|-----------------------------------|--|--|-----------------------------------|--|----------------|---|---------|
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicas | Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones /Indicadores | | | | |
| Específicos | 1. ¿Cómo se relaciona los factores motivacionales extrínsecos y la capacidad de respuesta del servicio del colaborador de Z-Buss, Lima-Huaral, 2020? | Determinar la relación entre los factores motivacionales extrínsecos y la capacidad de respuesta del servicio del colaborador de Z-Buss, Lima-Huaral, 2020 | Variable 2 CALIDAD DE SERVICIO | Escudero (2012) indica que al brindar una óptima calidad de servicio podemos captar nuevos clientes y también mantener la fidelidad de los actuales. Para lograr esto enemos que superar las expectativas de los clientes, sorprendiéndoles al ofrecer más de lo que ellos esperan, solo así estaremos logrando la excelencia. | Se toma en cuenta las tres dimensiones, haciendo énfasis en los indicadores propuestos mediante el uso del cuestionario como una herramienta recolectora de datos, la cual se encuentra bajo la escala de Likert y para el procesamiento de datos se usara el mismo programa SPSS V.24 | Variable 02: CALIDAD DE SERVICIO | | | | ORDINAL |
| | | | | | | Dimensiones | INDICADORES | ITEMS | Niveles y rangos | |
| | | | | | | Capacidad de respuesta | -tiempo de respuesta -Personal capacitado | 11 12 13 | Nunca | |
| | | | | | | Fiabilidad | - Empatía - Confiabilidad | 15 16 17 | Casi Nunca A veces Casi siempre | |
| | | | | | seguridad | -Credibilidad -Personal amable | 18 19 20 | Siempre | | |
| 3. ¿Cómo se relaciona los factores transcendentales y la seguridad del servicio del colaborador de z-buss Huaral- Lima 2020? | Determinar la relación de los factores motivacionales transcendentales y la seguridad del servicio del colaborador de z-buss Huaral- Lima, 2020 | Existe relación significativa entre los factores transcendentales y la seguridad del servicio del colaborador de z-buss Huaral- Lima, 2020 | | | | | | | | |

Anexo N°4:

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de factores motivacionales

Proyecto de investigación: Factores motivacionales y calidad de servicio del colaborador de Z-Buss S.A., Huaral -Lima 2020.

Indicaciones:

Estimado colaborador, lea con mucho cuidado cada interrogante y marque con un aspa (x) solo en uno de los casilleros que considere adecuado, sea honesto y objetivo.

La encuesta es anónima y de carácter confidencial, gracias por su colaboración.

| Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi Siempre | Siempre |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| N° | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| V1: Factores motivacionales | | | | | | |
| 1 | El salario que percibe actualmente satisface sus necesidades básicas. | | | | | |
| 2 | Las actitudes de sus compañeros son poco favorables. | | | | | |
| 3 | El ambiente donde labora es apropiado. | | | | | |
| 4 | Reconocen su trabajo y desempeño. | | | | | |
| 5 | Desempeño mis labores con responsabilidad | | | | | |
| 6 | La empresa le ofrece oportunidades de crecimiento profesional. | | | | | |
| 7 | El trabajo que realizo me hace sentir importante. | | | | | |
| 8 | En el día a día, siento que me autor realizo gracias a mi centro de labores. | | | | | |
| 9 | Busco servir a los demás siempre basándome en mis valores y virtudes. | | | | | |
| 10 | El trabajo en equipo es fundamental para lograr objetivos. | | | | | |

Cuestionario de calidad de servicio

Proyecto de investigación: Factores motivacionales y calidad de servicio del colaborador de Z-Buss S.A., Huaral - Lima 2020

Indicaciones:

Estimado colaborador, lea con mucho cuidado cada interrogante y marque con un aspa (x) solo en uno de los casilleros que considere adecuado, sea honesto y objetivo.

La encuesta es anónima y de carácter confidencial, gracias por su colaboración.

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

| N° | PREGUNTAS | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| V2: Calidad de servicio | | | | | | |
| 11 | Los horarios de salida y llegada decretados por la empresa Z-Buss se cumplen | | | | | |
| 12 | Se siente capacitado para resolver todas las dudas de los clientes | | | | | |
| 13 | Los horarios de la empresa se adecuan a las necesidades del cliente | | | | | |
| 14 | Si, usted está ocupado al momento que le solicitan un servicio, le da una opción de solución al cliente | | | | | |
| 15 | Está atento a resolver los problemas de los clientes | | | | | |
| 16 | Se disminuyen errores en la atención para mejorar el servicio brindado al cliente | | | | | |
| 17 | Se trata con respeto y comprensión a los clientes | | | | | |
| 18 | Los choferes y cobradores transmiten seguridad | | | | | |
| 19 | Los cobradores son amables y respetuosos en su atención | | | | | |
| 20 | Los buses están implementados con medidas de seguridad como extintores o salidas de emergencias | | | | | |

ANEXO N°5: MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

| Título de investigación: "FACTORES MOTIVACIONALES Y CALIDAD DE SERVICIO DEL COLABORADOR DE Z- BUSS, HUARAL- LIMA 2020" | | | | | | | | |
|--|------------------------------------|---------------------|---|---|--|--|-----------------------------|--|
| Apellidos y Nombres del investigador: Carrillo Ramirez, Yoselin Olinda e Igreda Romero, Sara Iris. | | | | | | | | |
| Apellidos y Nombres del experto: Dr. Carranza Estela, Teodoro. | | | | | | | | |
| ASPECTO POR EVALUAR | | | | | OPINION DEL EXPERTO | | | |
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEM PREGUNTA | ESCALA | SI CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS | |
| Factores motivacionales | Factores motivacionales extrínseco | Remuneración | El salario que percibe actualmente satisface sus necesidades básicas. | 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre | X | | | |
| | | Entorno laboral | Las actitudes de sus compañeros son poco favorables. | | X | | | |
| | | Elemento tangible | El ambiente donde labora es apropiado. | | X | | | |
| | Factores motivacionales intrínseco | Logros | Reconocen su trabajo y desempeño. | | X | | | |
| | | Reconomientos | Desempeño mis labores con responsabilidad | | X | | | |
| | | Habilidad | La empresa le ofrece oportunidades de crecimiento profesional. | | X | | | |
| | Factores trascendentales | Autorrealización | | | El trabajo que realizo me hace sentir importante. | X | | |
| | | | | | En el día a día, siento que me autor realizo gracias a mi centro de labores. | X | | |
| | | Valores | | | Busco servir a los demás siempre basándome en mis valores y virtudes. | X | | |
| | | | | | Trabajo en equipo | El trabajo en equipo es fundamental para lograr objetivos. | X | |
| Calidad de servicio | Capacidad de respuesta | Tiempo de respuesta | Los horarios de salida y llegada decretados por la empresa Z-Buss se cumplen | X | | | | |
| | | | Los horarios de la empresa se adecuan a las necesidades del cliente | X | | | | |
| | | Personal capacitado | Está capacitado para resolver todas las dudas de los clientes | X | | | | |
| | | | Si, usted está ocupado al momento que le solicitan un servicio, le da una opción de solución al cliente | X | | | | |
| | Fiabilidad | Empatía | | Se trata con respeto y comprensión al cliente | X | | | |
| | | | | Considera usted que se trata con respeto y comprensión a los clientes | X | | | |
| | | Confiabilidad | Se disminuyen errores en la atención para mejorar el servicio brindado al cliente | X | | | | |
| | Seguridad | Credibilidad | | Los choferes y cobradores transmiten seguridad | X | | | |
| | | | | Los buses están implementados con medidas de seguridad como extintores o salidas de emergencias | X | | | |
| | | Personal Amable | Los cobradores son amables y respetuosos en la atención | X | | | | |
| Firma del experto: | | | Fecha: <u>29</u> /06 /2020 | | | | | |

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variable

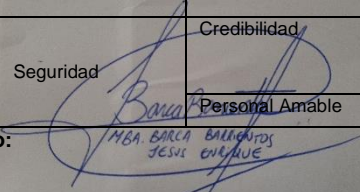
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

| Título de investigación: "FACTORES MOTIVACIONALES Y CALIDAD DE SERVICIO DEL COLABORADOR DE Z- BUSS, HUARAL- LIMA 2020" | | | | | | | |
|--|-------------------------------------|---------------------|---|--|---------------------|-----------|-----------------------------|
| Apellidos y Nombres del investigador: Carrillo Ramirez, Yoselin Olinda e Igrada Romero, Sara Iris. | | | | | | | |
| Apellidos y Nombres del experto: Mg. Merino Garcés, José Luis. | | | | | | | |
| ASPECTO POR EVALUAR | | | | | OPINION DEL EXPERTO | | |
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEM PREGUNTA | ESCALA | SI CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS |
| Factores motivacionales | Factores motivacionales extrínsecos | Remuneración | El salario que percibe actualmente satisface sus necesidades básicas. | 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre | ✓ | | |
| | | Entorno laboral | Las actitudes de sus compañeros son poco favorables. | | ✓ | | |
| | | Elemento tangible | El ambiente donde labora es apropiado. | | ✓ | | |
| | Factores motivacionales intrínsecos | Logros | Reconocen su trabajo y desempeño. | | ✓ | | |
| | | Reconomientos | Desempeño mis labores con responsabilidad | | ✓ | | |
| | | Habilidad | La empresa le ofrece oportunidades de crecimiento profesional. El trabajo que realizo me hace sentir importante. | | ✓ | | |
| | Factores trascendentales | Autorrealización | En el día a día, siento que me autorrealizo gracias a mi centro de labores. | | ✓ | | |
| | | Valores | Busco servir a los demás siempre basándome en mis valores y virtudes. | | ✓ | | |
| | | Trabajo en equipo | El trabajo en equipo es fundamental para lograr objetivos. | | ✓ | | |
| Calidad de servicio | Capacidad de respuesta | Tiempo de respuesta | Los horarios de salida y llegada decretados por la empresa Z-Buss se cumplen | ✓ | | | |
| | | | Los horarios de la empresa se adecuan a las necesidades del cliente | ✓ | | | |
| | | Personal capacitado | Está capacitado para resolver todas las dudas de los clientes | ✓ | | | |
| | | | Si, usted está ocupado al momento que le solicitan un servicio, le da una opción de solución al cliente | ✓ | | | |
| | Fiabilidad | Empatía | Se trata con respeto y comprensión al cliente | ✓ | | | |
| | | | Considera usted que se trata con respeto y comprensión a los clientes | ✓ | | | |
| | | Confiabilidad | Se disminuyen errores en la atención para mejorar el servicio brindado al cliente | ✓ | | | |
| | Seguridad | Credibilidad | Los choferes y cobradores transmiten seguridad | ✓ | | | |
| | | | Los buses están implementados con medidas de seguridad como extintores o salidas de emergencias | ✓ | | | |
| | | Personal Amable | Los cobradores son amables y respetuosos en la atención | ✓ | | | |
| Firma del experto: | | | Fecha: <u>28</u> /06 /2020 | | | | |

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables


JOSE LUIS MERINO GARCÉS
 MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

| Título de investigación: "FACTORES MOTIVACIONALES Y CALIDAD DE SERVICIO DEL COLABORADOR DE Z- BUSS, HUARAL- LIMA 2020" | | | | | | | |
|--|--|--|---|---|---------------------|-----------|-----------------------------|
| Apellidos y Nombres del investigador: Carrillo Ramirez, Yoselin Olinda e Igreda Romero, Sara Iris. | | | | | | | |
| Apellidos y Nombres del experto: Mg. Barca Barrientos Jesús Enrique | | | | | | | |
| ASPECTO POR EVALUAR | | | | | OPINION DEL EXPERTO | | |
| VARIABLES | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEM PREGUNTA | ESCALA | SI CUMPLE | NO CUMPLE | OBSERVACIONES / SUGERENCIAS |
| Factores motivacionales | Factores motivacionales extrínsecos | Remuneración | El salario que percibe actualmente satisface sus necesidades básicas. | 1= Nunca 2= Casi nunca 3= A veces 4= Casi siempre 5= Siempre | ✓ | | |
| | | Entorno laboral | Las actitudes de sus compañeros son poco favorables. | | ✓ | | |
| | | Elemento tangible | El ambiente donde labora es apropiado. | | ✓ | | |
| | Factores motivacionales intrínsecos | Logros | Reconocen su trabajo y desempeño. | | ✓ | | |
| | | Reconomientos | Desempeño mis labores con responsabilidad | | ✓ | | |
| | | Habilidad | La empresa le ofrece oportunidades de crecimiento profesional. | | ✓ | | |
| | El trabajo que realizo me hace sentir importante. | | | | | | |
| | Factores trascendentales | Autorrealización | En el día a día, siento que me autorrealizo gracias a mi centro de labores. | | ✓ | | |
| | | Valores | Busco servir a los demás siempre basándome en mis valores y virtudes. | | ✓ | | |
| Trabajo en equipo | | El trabajo en equipo es fundamental para lograr objetivos. | ✓ | | | | |
| Calidad de servicio | Capacidad de respuesta | Tiempo de respuesta | Los horarios de salida y llegada decretados por la empresa Z-Buss se cumplen | ✓ | | | |
| | | | Los horarios de la empresa se adecuan a las necesidades del cliente | ✓ | | | |
| | Personal capacitado | Empatía | Está capacitado para resolver todas las dudas de los clientes | ✓ | | | |
| | | | Si, usted está ocupado al momento que le solicitan un servicio, le da una opción de solución al cliente | ✓ | | | |
| | | | Se trata con respeto y comprensión al cliente | ✓ | | | |
| | Fiabilidad | Empatía | Considera usted que se trata con respeto y comprensión a los clientes | ✓ | | | |
| | | | Confiabilidad | Se disminuyen errores en la atención para mejorar el servicio brindado al cliente | ✓ | | |
| | Seguridad | Credibilidad | Los choferes y cobradores transmiten seguridad | ✓ | | | |
| | | | Los buses están implementados con medidas de seguridad como extintores o salidas de emergencias | ✓ | | | |
| | | | Personal Amable | Los cobradores son amables y respetuosos en la atención | ✓ | | |
| Firma del experto: |  MgA. BARCA BARRIENTOS JESÚS ENRIQUE | | Fecha: <u>27/06/2020</u> | | | | |

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

ANEXO N°6

