



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Motivación laboral y calidad del servicio en la escuela de posgrado de la  
Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Shirley Pamela Buenaño Purisaca (ORCID: 0000-0002-4838-9372)

**ASESOR:**

Dr. Orlando Alarcón Díaz (ORCID: 0000-0003-2042-7282)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas.

**CHICLAYO – PERÚ**

**2019**

### **Dedicatoria**

A quien día a día es ejemplo  
de trabajo, dedicación y esfuerzo:  
mi madre.

Shirley Pamela

### **Agradecimiento**

Al Dr. Orlando Alarcón Díaz,  
por los conocimientos y  
enseñanzas transmitidas para el  
desarrollo de la presente tesis.

Shirley Pamela

## Índice

	<b>Pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de Jurado	iv
Índice	v
Índice de tablas y figuras	vi
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I. INTRODUCCIÓN	3
II. MÉTODO	
2.1. Tipo y diseño de investigación	22
2.2. Operacionalización de variables	22
2.3. Población, muestra y muestreo	25
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	25
2.5 Procedimiento	27
2.6 Métodos de análisis de datos	27
2.7 Aspectos éticos	27
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN	37
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	
Matriz de consistencia del proyecto de investigación. científica	48
Instrumento de medición de la variable	49
Ficha técnica del instrumento de medición	54
Validación del instrumento	57
Autorización para el desarrollo de la tesis	68
Reporte turnitin	69
Autorización de la versión final del trabajo de investigación.	70

## Índice de tablas

		<b>Pág.</b>
Tabla 1	Población	25
Tabla 2	Retribución económica	29
Tabla 3	Reconocimiento social	30
Tabla 4	Salario emocional	30
Tabla 5	Clima laboral	31
Tabla 6	Fiabilidad	31
Tabla 7	Seguridad	32
Tabla 8	Capacidad de respuesta	33
Tabla 9	Empatía	33
Tabla 10	Intangibilidad	34
Tabla 11	Interacción humana	34
Tabla 12	Análisis de resultados	36
Tabla 13	Correlación entre las variables	41
Tabla 14	Baremo general	55
Tabla 15	Baremo específico	56
Tabla 16	Estadístico de fiabilidad	56

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación surgió como una necesidad de determinar el nivel de relación que existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, considerando que al realizar el análisis de la problemática se observó que, precisamente es pertinente llevar a cabo un estudio que contribuya a establecer el nivel de significatividad, respecto de la motivación laboral y la calidad de servicio.

Esta situación motivó la realización del presente estudio fundamentado en la Teoría Bifactorial de Herzberg, la Teoría de las Expectativas de Wroom, la Teoría de la Calidad de Servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry y la Teoría de las Relaciones Humanas de Idalberto Chiavenato.

El nivel de relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, se determinó a través del test elaborado por la investigadora y validado por expertos en investigación científica quienes han tenido en cuenta las dimensiones, indicadores e instrumentos.

Se empleó el tipo de estudio correlacional y el diseño no experimental. Se trabajó con una población de 39 integrantes. Luego se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que la motivación laboral y la calidad de servicio tienen implicancia recíproca en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo.

**Palabras clave:** Motivación laboral, calidad de servicio, relaciones humanas.

## **ABSTRACT**

This research work emerged as a need to determine the level of relationship between work motivation and quality of service in the Postgraduate School of the National University Pedro Ruiz Gallo of Lambayeque, considering that when analyzing the problem It was observed that, precisely, it is pertinent to carry out a study that contributes to establishing the level of significance, with respect to work motivation and quality of service.

This situation motivated the realization of this study based on the Bifactorial Theory of Herzberg, the Theory of Wroom Expectations, the Theory of Service Quality of Parasuraman, Zeithaml and Berry and the Theory of Human Relations of Idalberto Chiavenato.

The level of relationship that exists between work motivation and quality of service at the Pedro Ruiz Gallo National University Graduate School was determined through the test prepared by the researcher and validated by scientific research experts who have taken into account the dimensions, indicators and instruments.

The type of correlational study and the non-experimental design were used. We worked with a population of 39 members. Then we proceeded to analyze, interpret and discuss the results, concluding that work motivation and quality of service have reciprocal implications in the Graduate School of the National University Pedro Ruiz Gallo.

**KEYWORDS:** Work motivation, quality of service, human relations.

## I. INTRODUCCIÓN

Este mundo contemporáneo está sujeto a extraordinarios cambios que han sacudido sus cimientos, ocasionando que en las perspectivas política, social, económica, cultural, organizacional, motivacional, laboral; en el cual resulta muy relevante la atención que se le debe ofrecer al ejercicio del capital humano, teniendo en cuenta que es quien determina la calidad de la entidad.

Solamente, a través de la apropiada gestión del talento humano es factible obtener mejores resultados con lo que se tiene, siendo el factor clave la motivación laboral, la misma que según Robbins (2004) es concebida como la intención de realizar el ejercicio en el que se expresa la presencia de elevados índices de despliegue hacia el logro de los propósitos institucionales, sujetos a la satisfacción de alguna insuficiencia personal “(p. 13).

“La motivación está relacionada con todo lo que las personas realizan y actúan en función de ciertas formas” (Hampton, 1989)

“Es decir, la motivación comprende una cadena de estímulos o anhelos, los mismos que incentivan ciertas conductas” (Flores, 1996).

Por lo tanto, en instancias de que se estudia la motivación, esta “se inicia del antecedente que influye en forma considerable en todas las actividades que los seres humanos pueden ejecutar” (Soler y Chiralde, 2010, p. 11).

Sin embargo, “cuando se habla de motivación, no solamente se refiere a los seres humanos, sino, asimismo, al individuo que fomenta el interés por la realización de algo” (Robbins y Coulter, 2005, p.3).

En este contexto, quienes adoptan determinaciones necesitan identificar las situaciones, en las que, los servidores pueden ser estimulados en aras de que realicen su tarea, en forma paralela y por consiguiente se alcancen los propósitos institucionales.

La motivación constituye un componente primordial para obtener el funcionamiento de una institución exitosa pues se traduce en un elemento de enorme relevancia para el cumplimiento de sus objetivos. La motivación del trabajador es considerada un tópico de necesidad fundamental en el ámbito de la gestión pública.



“La realidad radica en la necesidad de un servidor estatal carente de alguna motivación poco o nada aporta al progreso y mejoramiento de los resultados para compensar las insuficiencias del pueblo” (Álvarez, 2016, p.128).

“Toda cooperativa es una institución humana, el cual direcciona a los representantes a conocer, estudiar y comprender la conducta de los seres humanos y su del porque sus iniciativas para mantenerse en ella; en muchas ocasiones no logra entender a plenitud del porque la distinción de cada persona respecto a sus motivaciones” (Burga y Wiese, p.11).

Sin duda, la motivación constituye un tema de mucha trascendencia para las instituciones, en la perspectiva que, de una buena manera puede contribuir a que los trabajadores muestren mayor productividad y destreza cuando atienden los ciudadanos

La motivación conduce a la persona a que actúe de cierta forma en la institución para alcanzar las metas establecidas.

La calidad del servicio se ve reflejada, en la forma cómo atienden a los usuarios y se ve reflejada cómo los colaboradores estén o no interesados.

El estímulo apoya en el detallar el proceder del personal en la institución, la cual necesita de diversas maneras para que tenga un rendimiento favorable y coadyuve a lograr los propósitos organizacionales.

En la actualidad el concepto de motivación ha alcanzado trascendencia en los trabajadores de las instituciones; incluyendo los impulsos para mejorar su producción en estándares internacionales.

Es así que los líderes de distintos sectores tienen como finalidad articular nuevas propuestas que permitan y fomenten la mejora del desenvolvimiento en las labores por parte de los empleados.

La motivación es una particularidad del ser humano que aporta al nivel de responsabilidad y deber del trabajador.

“La motivación es un asunto que produce, impulsa, emplaza, activa y ayuda en el comportamiento de los individuos” (Herzberg, 2000, citado por 2015, p.17).

El contenido de motivación es arduo y complicado. El valor de las distintas situaciones varía de una persona a otra dado que las necesidades de cada una de ellas son distintas.

Así pues, los valores y la capacidad de cada persona para lograr los fines en distintos ámbitos también son distintos y varían con el tiempo.

El motivo: es aquello que promueve al individuo a conducirse de una forma determinada.

La motivación laboral involucra a todos los componentes que colaboran a que un sujeto permanezca ágil y proactivo en su centro de labores.

“Estos elementos pueden variar dependiendo a las situaciones laborales y las cualidades del empleado” (Chiavenato, 2006, citado por Vanina, 2016, p.21).

“Todos los líderes de las organizaciones afrontan un gran desafío: despertar el interés en los colaboradores para que promuevan los resultados anhelados, con innovación y calidad.” (Gordon, 1997, p. 114).

“En la actualidad se piensa que el proceso de despertar el interés en las personas necesita ser desarrollado por todas ellas en una determinada circunstancia y que la función del líder reside en el hecho de ofrecer apoyo a que cada ser humano sistematice sus propósitos comunes al equipo, es decir, la motivación no presiona a la voluntad sobre otra, sino trata de convencer a todas las voluntades para alcanzar el propósito determinado” (Pila, 2012, p.6).

Por su parte, la motivación laboral es muy ventajosa en el momento de aumentar el desenvolvimiento de los empleados a fin de que brinden una asistencia de calidad al consumidor, puesto que brinda la oportunidad de estimularlos a que desarrollen sus labores y que sobre todo la realicen con agrado, lo cual constituye una especie de valor agregado de la entidad.

Esta motivación se encuentra influida directamente por la personalidad de los seres humanos y su sistema de creencias, cómo el ser humano se auto motive y cómo lo motiva el entorno.

La idiosincrasia de los seres humanos permitirá identificar aquellas actuaciones relacionadas con la motivación personal apropiada, al margen del estímulo que reciba, que puede ser un punitivo o un incentivo.

"Las personas que gestionan el conocimiento escasamente se aferran a la suerte, existen seres humanos que ante el fenómeno de la adversidad observan más bien una oportunidad de cambio y mejora y de ser capaces de demostrar toda su inteligencia, lo cual se encuentra subordinada a la personal de cada sujeto" (Montalvo y Plasencia, 2015, p.4).

"Los expertos coinciden en afirmar que el desenvolvimiento óptimo de los empleados no se limita a ostentar un extraordinario sueldo, sino que éste siempre va a permanecer asociado a la talla en que las instituciones puedan custodiar las insuficiencias y las expectativas que tienen los servidores" (Harris & Hartman, 2002, p.2).

Por tanto, realizar reflexiones sobre las insuficiencias y la práctica de valores de los trabajadores se transforma en un elemento fundamental para tener empleados altamente incentivados.

"No obstante, la abundante investigación ha contribuido a que los gerentes y expertos de la conducta de las organizaciones que estas insuficiencias de los trabajadores pudieran arribar a puertos diferentes" (Houston, 2006; Perry, 1997, p.12).

Perry y Wise (J Perry & Wise, 1990) dan a conocer la concepción de motivación y consideran que constituye el interés que se tiene para ofrecer alguna respuesta a motivaciones propias de las entidades estatales"

"Con este concepto averiguan y expresan que la gente que ocupa algún cargo en la vida pública del país necesita de un cúmulo de incentivos y ejercicio de valores individuales por los que tendrían una mayor motivación por los tópicos públicos y por desarrollarse de manera profesional en las entidades del Estado" (Solano, 2015, p.13).

En este contexto, la Escuela de Posgrado de la UNPRG, unidad del más alto nivel académico de esta Casa Superior de Estudios es la encargada de generar nuevos conocimientos; contribuir a la formación académica, científica y tecnológica de alta especialización de los profesionales para coadyuvar al desarrollo local, regional y nacional; desarrollar actividades de investigación potenciando habilidades y actitudes que optimicen

un desarrollo profesional adecuado, concordantes con el desarrollo social; fortalecer los niveles éticos, deontológicos, culturales inherentes a la función académica y profesional.

En cuya línea de acciones, los trabajadores de esta Unidad, a fin de brindar un buen servicio a los usuarios necesitan encontrarse debidamente motivados, elogiados, estimulados; creyentes de sus fortalezas, personas felices con autosuficiencia, autoestima y autorrealización, agregado a una serie de dogmas o conductas que permitan que la persona sea capaz de alcanzar una mejor calidad de vida o bienestar mediante la confianza, resiliencia, creatividad, fluidez y liderazgo.

La motivación laboral es el eje fundamental de toda entidad, una serie de energías que sirven de acicate a los seres humanos que los conduzca a realizar un mejor desarrollo de sus tareas.

La motivación no sólo es trascendental por las ventajas que ofrece su presencia, sino, además, por la expresión de bienestar y satisfacción que irradia en los seres humanos que laboran motivados

Igualmente, su carencia trae consigo menoscabos que van en desmedro de las instituciones y que están asociados con la tenue calidad de su desempeño, alejamiento, desfavorable clima de trabajo, así como también para las propias personas, relacionados con la desidia, la indiferencia, la insatisfacción.

“En definitiva se puede decir que, en las labores, la motivación no constituye el único factor que incide en el desenvolvimiento de las personas, aunque es uno de los más identificados para lograr niveles satisfactorios apropiados” (Gonzales y Bretones, 2009, p.3).

Es sabido por todos que las organizaciones en todo el planeta están conformadas por seres humanos, quienes, para alcanzar los objetivos, se esfuerzan en realizar una tarea en común.

El grado de efectividad de una entidad está determinado por la presencia de las personas, puesto que son quienes impulsan la tarea de los otros y de todos, a la vez, es por eso que son considerados como el valor agregado más valioso que existe en la institución (Peña, 2015, p.9).

Ante esta realidad se precisa que la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo concibe que la motivación de los empleados cumple un rol fundamental que permite ofrecer un servicio de calidad, puesto que constituye una mentalidad que dinamiza, conduce y defiende la conducta de los individuos hacia determinados fines, constituye el acicate que moviliza a los seres humanos a desarrollar actividades determinadas y perdurar en ellas para su conclusión.

“La motivación está íntimamente ligada con las labores diarias, es decir la motivación se orienta a los trabajos, obligaciones y compromisos” (Sac, 2013, p.1)

En este escenario, la motivación laboral tiene implicancia en la calidad del servicio que brinda una entidad, la cual reviste de singular importancia en la actividad que gestionan los seres humanos como trabajadores de una institución, que deben brindarlo sin escatimar esfuerzos y que por tanto se convierta en una de las potencialidades más significativas de la entidad en el contexto que desarrollan sus actividades, garantizando la captación de clientes posibles.

Lo que en buena cuenta significa que el ofrecimiento del buen servicio debe ser una práctica constante, “para conseguirlo, efectivamente, necesitan prestar una considerable atención a la calidad por ser un elemento fundamental para la satisfacción de los usuarios para lograr la continuidad y la mayor competitividad” (García-Mestanza, 2008, p. 58).

Los servicios ofrecidos por los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, a través de los cuales se genera una interacción directa con los usuarios, por lo que la capacidad y la habilidad del personal repercuten positiva o negativamente en la calidad de la prestación que ofrece la Universidad.

No obstante, muchas personas han nacido y crecido en un ambiente en el cual siempre ha existido una especie de cultura burocrática, en la que las expectativas sobre los individuos que sirven en la vida pública del país se encuentran cubiertas de estereotipos desfavorables que han dejado una impronta muy fuerte.

En el transcurso de la vida todos los seres humanos han experimentado experiencias nada favorables, como por ejemplo realizando largas colas por motivo de pago de impuestos teniendo que hacerlo 1ero para que posteriormente se tenga algún derecho, incluso para reclamar.

Esto ha incurrido mayormente en la posición natural y es el ¿por qué?, de que normalmente se asuma una perspectiva defensiva al momento de cumplir con el papel de prestadores de servicio.

Cabe mencionar, que en algunas organizaciones públicas, los colaboradores de atención al cliente son los “castigados” por ciertas situaciones. Solo basta, recordar al protagonista nefasto que clama: ¡se van para atrás! (Tigani, 2006, p.5).

Entonces, la calidad es un aspecto de la actividad que en forma cotidiana desarrollan los trabajadores de una organización, sin interesar el espacio en el que se desenvuelven. Actualmente, las entidades se encuentran en una gigantesca competencia por lograr el mayor índice de usuarios posibles, toda vez que, sin ellos no existirían.

La capacidad de una institución para generar provecho sobreviene de la sensación que suelen dejar sus trabajadores en los usuarios.

“Los dispositivos para generar esa mirada constituyen la eficacia y la eficiencia de las asistencias que ofrecen los empleados y que está asociado con la protección, la rapidez, la fiabilidad y el acento en los atributos que pueden imprimir en las interacciones con la ciudadanía que se presenta en la entidad a solicitar un servicio” (Tschoh, 2008, p.23).

“En el Perú hay muchas organizaciones que consideran, fundamentalmente, la calidad del servicio como un elemento básico y como producto se evidencia muy buenas expectativas hacia el servicio que reciben” (Ñahurima, 2015, p.3),

Este, precisamente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, cuya motivación siempre tendrá que estar asociada a la búsqueda del fortalecimiento de la práctica de valores y el mejoramiento de los servicios para alcanzar las metas propuestas, mediante una estable administración de los servicios a fin de potenciar la competitividad y por consiguiente la inquietud por diferenciarse, con calidad.

En consecuencia, el punto de vista del cliente es muy importante para el tránsito hacia el mejoramiento del servicio que se ofrece, puesto que, en todo caso, si es que deseamos determinar si un servicio es bueno o malo y que aspecto es necesario fortalecer, se requiere preguntar a los clientes por su nivel de satisfacción y por consiguiente hay que prestar mucha atención a sus quejas y recomendaciones

En definitiva, “el gran desafío de la gestión radica en fortalecer la calidad del servicio para lograr que el usuario se sienta satisfecho, aun cuando sus apreciaciones resulten ser cambiante, sujetas a sus expectativas, las que se originan en un contexto de absoluto dinamismo desde la perspectiva económica y social” (Arias, 2013, p.5).

La calidad en el servicio al consumidor tiene que ser uno de los elementos fundamentales que se necesita cumplir dentro de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo y para el efecto tiene que demostrar la competencia que desarrolla para gestionar esta tarea, con el propósito de que permanezca continuamente en la preferencia de la gente; de allí que se precisa determinar cómo es que se relaciona la motivación laboral con la calidad del servicio en esta Casa Superior de Estudios.

Al respecto, Peña (2015), en su trabajo de investigación denominado la motivación laboral como herramienta de administración en las cooperativas, presentado a la Universidad Pontificia Comillas de Madrid, España argumenta que:

La motivación juega un papel concluyente en la gestión de las personas, en cuyo contexto, para que lleven a cabo sus labores necesitan reunir ciertos requisitos, vinculados con el sujeto pueda realizarlo, que posea sabiduría para concretarlo y quiere realizarlo, es decir que esté lo suficientemente motivado (p.9).

La gestión de la voluntad de los empleados en el contexto del trabajo es un asunto de permanente ansiedad en todas las entidades del planeta (p.29).

Todas aquellas predisposiciones para despertar el interés en algo responden a las motivaciones de los empleados (p.29).

En armonía con el estudio precitado, los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo necesitan ser reconocidos para que su desempeño laboral sea de compromiso con la institución y a partir del cual se ofrezca un servicio de calidad a los usuarios.

Asimismo, Oliva (2017) realizó un estudio sobre motivación y desempeño laboral asumió que:

No es suficiente, el fervor y la voluntad para que la entidad se desarrolle en extensión máxima. La ausencia de un dispositivo que involucre elementos que incidan en la destreza

de los colaboradores que se desempeñan en las organizaciones origina que el rendimiento de los individuos sea el más apropiado (p.13).

Aquellos elementos que se involucran en la motivación pueden afectar en forma negativa o positiva en la vida de las personas, según las insuficiencias que participen y la finalidad a donde se pretende arribar (p.20).

Siguiendo a Oliva se requiere que los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se encuentren en la práctica debidamente motivados a fin de que realicen un buen trabajo y consecuentemente presenten un servicio de calidad al consumidor, porque no basta el fervor y el buen deseo para que la institución se desarrolle de mejor manera.

Igualmente, Quispe (2015) realizó un trabajo de investigación vinculado con la calidad del servicio y la satisfacción el usuario:

No obstante, se brinda un inapropiado trato que se expresa con mayor continuidad cuando se refiere de empleados nombrados.

Por lo cual se considera una pésima calidad de servicio a la carencia de cortesía por parte del personal, a la escasez de tolerancia para la orientación a los usuarios, la poca voluntad evidenciada y la incapacidad para solucionar los inconvenientes (p.19).

Este conglomerado de malos tratos que constituyen la débil calidad del servicio afecta el decoro de los usuarios (p.19).

Por tanto, la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo debe mostrar eficiencia en el servicio que ofrece a los interesados brindándoles atención solícita, apropiada orientación, para lo cual se necesita la realización de un trabajo muy eficiente y eficaz, que traiga consigo la satisfacción de los usuarios.

Del mismo modo, Julca (2015) desarrolló un estudio relacionado con la motivación y satisfacción laboral:

La motivación es un elemento relevante en la medida que permite encauzar el esfuerzo y el comportamiento global del empleado hacia el alcance de los propósitos que les importan a las entidades y al propio ser humano, lo cual implica que los gerentes deben



recurrir a situaciones relacionadas con la motivación para contribuir al logro de los propósitos institucionales (p.7).

El ecosistema, el ambiente o la situación en la que el colaborador efectúa sus funciones que inciden en la satisfacción personal. Las condiciones del trabajo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Pedro Ruiz Gallo revisten de singular importancia, puesto que harán posible el fortalecimiento de la satisfacción y productividad del empleado en aras de brindar un servicio de calidad a los clientes.

A su vez, Sajami (2015), en el proyecto denominado La Motivación del Personal y su coherencia con la calidad de asistencia al cliente llegó a concluir que:

Existe un elemento relacionado con la realización completa de las facultades de los empleados y es la motivación en las labores que definen los comportamientos generados por distintos factores y que en varias ocasiones se manifiestan en la gestión de las actividades laborales (p.13).

En este ámbito, los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo requieren ser reconocidos en forma constante a fin que realicen un desempeño aceptable en el ejercicio de sus funciones y a partir de este estímulo ofrezcan a los usuarios un servicio de calidad.

Este estudio se sustenta en la Teoría Bifactorial de Herzberg, quien considera que:

“La actividad más importante de las personas es el trabajo. Además, afirma que la satisfacción en el trabajo y la insatisfacción en la tarea constituyen dos resultados que proceden de dos formas de experiencia distintas” (Peña, 2015, p.18).

Aquellos factores que generan agrado adquieren la connotación de motivadores y los que actúan impidiendo la insatisfacción se les llama higiénicos. Los primeros se encuentran asociados con el contenido de la tarea en sí misma como el compromiso o el agradecimiento. Los otros se vinculan con el escenario laboral, como por ejemplo la atmósfera de trabajo, las remuneraciones o las interacciones con los pares.

Los elementos de higiene, son llamadas orígenes insatisfacción, porque trastocan el ecosistema de labores y preservarlos en perfectas condiciones sería pertinente para evitar disconformidades, que lograrían ubicar el desempeño muy por debajo de sus niveles y por tanto el servicio que se les ofrece a los usuarios no sería el más idóneo. Así se tiene:

situaciones de trabajo, vida individual. Seguridad, posición, interacciones con sus pares. (Vanina, 2016, p.33).

El trabajo, que añaden los orígenes motivadores en la responsabilidad, realización, reconocimiento, incrementa colmadamente a la productividad. Es por eso, que es beneficioso promover la promoción, entrega de responsabilidad, libertad, expansión del puesto o actividades (Vanina, 2016, p.33).

Siguiendo a Herzberg, en el ejercicio mismo de las tareas que se realizan en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo:

Si se prestara más asistencia e inversión al enriquecimiento de las funciones, a la consideración de los logros y a la ayuda al crecimiento y desarrollo en referente a lo que invierte en los elementos higiénicos, lo obtenido en términos de rendimiento y satisfacción aumentarían ampliamente.

Por su parte, Wroom (1868) quien defiende la Teoría de las Expectativas sostiene que, las personas como individuos que gestionan el conocimiento poseen creencias y amparan sueños, anhelos y expectativas en torno a los hechos que sobrevienen en la vida. El comportamiento es producto de determinaciones entre opciones, las cuales se basan en creencias y posturas. “El fin de las selecciones es aumentar las recompensas y reducir el sufrimiento” (Pinder, 1985, p.19).

Los seres humanos fuertemente motivados son quienes aprecian algunos estímulos como muy importantes para ellos, con el agregado que advierten que a lo mejor pueden alcanzarlos, por lo que para estudiar la motivación se necesita identificar que escudriñan en la institución y cómo consideran tenerlo (Laredo, 1989, p.20).

La conducta de los seres humanos al interior de las entidades resulta ser muy complicado y proviene de las peculiaridades de la personalidad.

A partir de las particularidades como las expectativas, las motivaciones y el aprendizaje de cada uno, así también, la cohesión grupal que subsiste se genera la complejidad de los aspectos de la entidad (Chiavenato, 1999, citado por Marrugo y Pérez, 2012, p.14).

El ser humano tiende a accionar de una forma determinada sobre la base de una expectativa, comprendida entre el lazo que existe entre el propósito del sujeto y la recompensa que este recibe (Robbins, 2005, citado por Marrugo y Pérez, 2012, p.17).

La teoría de las probabilidades parte del contexto de que cada persona en la organización encuentra motivación en una mixtura de elementos y sus respuestas no necesariamente resultan ser las esperadas, en la medida que cada ser humano tiene su propia apreciación respecto de las realidades de una institución identificando el grado de motivación para cada quien. Implica que los individuos se encontrarán motivados, en la medida que tendrá la posibilidad de conseguir el estímulo que consideran relevante.

La teoría de las probabilidades resalta las ventajas, por el cual la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo necesita reflexionar concerniente a las compensaciones ofrecidas, se ciñen a los anhelos que tienen los colaboradores, para que brinden una atención de calidad al consumidor para que estos tiendan a ser motivados.

De la misma manera, la Teoría de las Relaciones Humanas de Chiavenato (1992) afirma que, empresas, los colaboradores participan en diversas clases sociales y se mantienen en interrelacionados.

Cada individuo tiene cualidades que lo diferencia en la conducta con quienes se relaciona, asimismo es influenciado por los demás. La persona intenta adaptarse a distintos colectivos definidos, aspirando ser entendido y aceptado.

Es primordialmente que al interior de la empresa surgen las situaciones de las conexiones interpersonales, en el cual un correcto asimilamiento atribuye a la aparición de un clima donde cada ser humano se motiva con manifiesto a libertad.

Por ello, deben prevalecer las conexiones interpersonales de manera óptima para el desencadenamiento y mantención de un área que admita alcanzar los fines y metas.

“La liberación de la fortaleza del ser humano mediante la motivación se somete a la subsistencia de propiedades de un clima adecuado de la empresa, por eso es que el director necesita reconocer los requerimientos de los individuos para asimilar mejor la conducta de los trabajadores y aplicar la motivación como instrumento para reforzar el ambiente de trabajo en la empresa” (López, 1992, p. 15).

Realmente, se percibe que la sociedad tiende a tener modificaciones fundamentales, que van a incidir en el crecimiento de la persona, en las formas de vida y en las interrelaciones que suceden en las empresas. También, “las tecnologías de la información y la comunicación admiten que el área esté cerca y las personas alejadas, pero, se relacionan en tiempo real” (Bigum y Kenway, 1999, p.2).

Esta iniciativa, hace tener al ser humano y el potencial que se opone asimilándolo en una direccionalidad integral, considerando estas perspectivas intelectuales, afectivas y sociales, permitiendo ser una persona activa que puede desarrollar y cambiar el ambiente en el que habita.

Referente a lo dicho por Senge (1999), se afirma que las empresas requieren programar el crecimiento del empleado considerando la óptica motivacional y que tiende a ser un modelo presente, motivando la construcción de requisitos fundamentales para configuración de la empresa-colaborador, de tal manera, se tiene que incluir el procedimiento de producción con gran efectividad. (p.17)

Por lo mismo, la teoría de la calidad del servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry, la cual estará subordinada a la calidad percibida, que siempre será subjetiva, refuerza el presente estudio.

Según esta teoría la calidad del servicio constituye la discordancia que ocurre entre las posibilidades del uso del servicio y la apreciación del que se le concedieron, lo cual implica que en tanto más sea el contraste entre la valoración sobre las expectativas, mejor será la calidad.

Al respecto, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) “gestionaron a priori hasta 10 categorías de la calidad del servicio, las cuales en el devenir se redujeron a cinco, entre las cuales resaltan:

Confiabilidad, que es la habilidad para efectuar el servicio en forma determinada e integral.

Protección o amparo, relacionada con el reconocimiento y buen trato de los servidores para ofrecer fiabilidad.

Tangibilidad, constituyen las fisonomías de carácter físico, el establecimiento, equipos, y del colaborador.

Empatía: característica de sentir y comprender las emociones de otras personas.

Capacidad de respuesta o sensibilidad: es la capacidad de responder en el apoyo al usuario, brindándole un servicio óptimo. (Vizcardo, 2017, p.27).

Se llama brechas a las imperfecciones encontradas en el servicio a los usuarios, en la medida que simbolizan un alejamiento entre el servicio que debería ofrecer con respecto al servicio realmente ofrecido.

“Las cuatro brechas del servicio a los usuarios son: la empresa desconoce lo que el usuario desea, no ha determinado los patrones de servicio apropiados, no hace otorgamiento de un servicio de calidad de conformidad con los patrones correctos y carece de un desenvolvimiento en armonía con sus propias promesas” (Martínez, 2012, p.1).

Como es de verse, la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo necesita día a día optimizar la calidad de atención al consumidor reflejada en las apreciaciones sobre ciertos factores específicos del servicio como: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, protección y empatía.

En este contexto, la motivación personal de los trabajadores de la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo constituye un imperativo, considerando que:

“La motivación es una especie de eje central que entrelaza mente y voluntad en la realización de un proyecto de acción que conecta con un fin que el ser humano percibe de una manera permanente para tratar de reafirmarse consigo mismo en la trascendencia de desarrollar ese despliegue necesario” (Reátegui, 2017, p.23).

“La motivación laboral está relacionada con las estrategias que describen el nivel de intensidad y perseverancia de una persona por alcanzar un objetivo” (Robbins y Judge, 2009, citado por Reátegui, 2017, p.22).

“La motivación desde la perspectiva del trabajo es una serie de fuerzas que se generan al interior y más allá de la persona para producir el comportamiento asociado con

la labor y para definir duración, intensidad y dirección” (Muchinsky, 2000, citado por Reátegui, 2017, p.22)

“La motivación se circunscribe como una complicada conexión de procesos psicológicos que realiza la regulación de inducción de la conducta” (Gonzales, 2008, p.22).

“La motivación es una situación interna que dinamiza, direcciona y preserva el comportamiento. Es el impulso pertinente para movilizar a los seres humanos a la obtención de algún propósito” (Linares, 2017, p.25).

Peale (2006) afirma que “Se debe comenzar por comprender que significa motivación, la cual está conformada por otras 2, las cuales son: motivo y acción. Lo que significa que, es el motivo que impulsa a la actuación”. (p.43)

En este marco, la retribución económica comprende una de las categorías de la motivación empresarial, donde afirma que, “aun cuando en ciertas oportunidades, en la medida que un empleado va progresando en su estatus empieza a disminuir la preponderancia que le brinda al dinero” (García, 2012, p.7).

“El salario que un trabajador recibe de su entidad es más que eso, no solamente satisface insuficiencias económicas, sino que reúne otros aspectos que atañen a situaciones de nivel superior en la jerarquía de las necesidades” (Puyol y Osorio, 2004, p.74).

“La retribución puede conceptuarse como una serie de compensaciones que se cuantifican y que recibe una persona por su labor que realiza” (Vega, 2015, p.12).

Por su parte, el reconocimiento social constituye otra de las categorías de la motivación laboral para el actual estudio, el cual debe ser permanente y de interés. Tiene que ser proporcionado en función a la tarea que se desempeña.

Constituye una gran fuente para dinamizar el interés y en oportunidades un motivo superior al dinero, que la realización de las labores sea estimado y valorado por la colectividad.

El concepto de reconocimiento significa que el individuo requiere del apoyo de los demás para cimentar una identidad inalterable y completa.

“El fin de la vida de las personas consiste a partir de esta óptica en la realización plena, concebida como la implantación de una forma de relación con uno mismo basado en la autoestima, autorrespeto y en la autoconfianza” (Boxó, Aragón y Otros, 2012, p.67).

“La obtención del reconocimiento social se transforma en la condición normativa de toda acción comunicativa: las personas se hallan en el horizonte de probabilidades mutuas, como seres humanos morales y para hallar reconocimiento por sus derechos sociales” (Ibid, p.67)

“El propósito de realizar el reconocimiento de las personas en su trabajo se circunscribe a valorar los logros alcanzados y exhortarlo a que continúe por ese derrotero” (Joglar, 2014, p.12)

“El reconocimiento es concebido como ejercicios elaborados para felicitar a los trabajadores tratando de reafirmar conductas favorables que están asociadas con la estrategia de la organización y orientadas a aumentar la productividad” (Bowen, 2000, citado por Jogler, 2014, p.12).

A su vez, el salario emocional es otra de las categorías de la motivación empresarial, donde se considera que constituye la retribución que recibe el colaborador distinto al pago que se le ofrece por concepto de su contribución laboral” (García, 2012, p.9).

La estrategia pasa por efectuar gasto en los trabajadores tratando, asimismo, de generar un escenario laboral apropiado que repercuta en el progreso de la tarea de los colaboradores y así obtener mejores resultados para la organización.

En la actualidad no solamente sirve la remuneración económica, sino los beneficios emocionales que pueda percibir el trabajador.

Por tanto, es fundamental que el talento humano se encuentre debidamente motivado.

Igualmente, el clima laboral se ajusta como otra de las categorías de la motivación laboral, en el cual “está asociado a una gama de situaciones que ocurren alrededor de los seres humanos en su contexto de labores” (García, 2012, p.8).

El clima laboral va a incidir en forma directa en el nivel de motivación de los empleados y, por tanto, en la productividad de la entidad y en la búsqueda de los propósitos.

El clima laboral, es muy importante, ya que atribuye a los mandatos de los factores que son parte del ecosistema de labores, afiliado a las interrelaciones de las actividades, las áreas físicas, el reconocimiento a las actividades efectuadas, la igualdad en el trato y el salario, los cuales son elementos que inciden en el bienestar laboral.

Al respecto, la calidad del servicio es una de las variables, en cuyo ámbito:

“El servicio es un caso de tipo intangible que se genera en la interrelación, que ocasiona que los colaboradores y los regímenes que brindan la asistencia, son prevenidos de manera subjetiva” (Gronroos, 1994, citado por Vizcardo, 2017, p.21).

“Tiende a ser la función de una persona que ofrece a otra, el cual el servicio es impalpable” (Kotler, 1997, p. 656).

La calidad de servicio es fundamental en cada empresa, puesto que puede producir con sus propias especificaciones un valioso valor agregado en beneficio al usuario y una importante ventaja competitiva para la organización. (Burgos, 2014) (Espino, 2013) (Asbanc, 2015).

La calidad tiene una gran importancia, para las organizaciones y para los seres humanos (p.13). Es por ello, que actualmente la calidad en el servicio asume un indicador elevado de competitividad, sobresaliendo la satisfacción del cliente, siendo una ventaja competitiva (p.16).

La calidad de asistencia percibida por los consumidores, contribuye a la obtención de datos para efectuar una similitud entre las probabilidades referente al servicio que ofrecerán y las apreciaciones de las empresas (p, 18).

Esta, compone un elemento de los actos que crecen normalmente y que van atribuyendo a realizar de manera óptima el desarrollo de los empleados sin importa el área en el que se ejerza (Ñahuirima, 2015, p.15).



“Asimismo, es transformar lo que al cliente no le agrada en particularidades valorables, solo de esa manera un servicio se puede ejecutar y producir, con el fin de satisfacer al usuario por un costo que él puede pagar” (Deming, 1989).

“Calidad es la coordinación de lo exigido por los clientes, lo cual requiere hallarse rápidamente constituido con el fin de no admitir malos entendidos, por ende, las valoraciones tienen que instaurarse de manera continua para el establecimiento de la coordinación de las exigencias” (Crosby, 1988). Es por ello, que “la calidad afianza cualidades apropiadas para un “servicio” integral, acertado, flexible y continuo.” (Ley General de Educación 28044, p.3).

Asimismo, la seguridad es otra de las categorías en el procedimiento del actual estudio, donde:

Es la situación, en la que el cliente experimenta cuando sus impedimentos son solucionados por la empresa donde asiste y asimismo tiene la esperanza de que lo adjudicarán de la mejor manera.

Seguridad, es credibilidad, puesto que “involucra confianza y decoro, lo que va a significar que se tiene que brindar el mejor servicio para que el cliente este satisfecho” (Duque, 2005, p.8).

La fiabilidad es una categoría en el procedimiento del actual estudio, donde:

“Es la cualidad que tiene una empresa prestadora de servicios; el usuario va a analizar la capacidad de respuesta y técnica con la que cuenta la empresa, para efectuar el servicio” (Duque, 2005, p.8).

Asimismo, la capacidad de respuesta es una categoría en el procedimiento del actual estudio, donde:

Tiende a ser la predisposición de apoyar al consumidor y para brindar una asistencia en el cual la rapidez tiene un rol muy importante, también, incluye la realización de los contratos asumidos, además, de admitir que el usuario interactúe con la empresa.

La interacción con las personas es una categoría en el procedimiento del actual estudio, el cual busca proveer un servicio que será el óptimo para la fomentación de esta comunicación entre la cooperativa y los consumidores.

De acuerdo a lo descrito, el problema de estudio es el siguiente: ¿cuál es el nivel de relación que existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque?

El actual estudio, se justifica ya que se requiere establecer la conexión existente entre la motivación laboral y la calidad de la asistencia en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de la ciudad de Lambayeque, asimismo, se ha usado sistemas, procedimientos, técnicas e instrumentos, que han admitido expresar la eficacia y fiabilidad del estudio, también, esa trascendencia se halla referida, ya que se ha de describir la conducta de las variables.

El proyecto es relevante, puesto que admite saber con mayor neutralidad el grado de crecimiento de la motivación personal y la calidad de atención en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.

En tal caso, la hipótesis de investigación fue realizada de la siguiente manera:

H<sub>1</sub>: Existe relación entre la motivación laboral y la calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque

H<sub>0</sub>: No existe relación entre la motivación laboral y la calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque

Asimismo, el objetivo general de la investigación fue realizada de la siguiente manera:

Determinar el nivel de relación que existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque; mientras que los objetivos específicos fueron planteados de la siguiente forma:

Identificar el nivel de desarrollo de la motivación laboral en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque

Establecer el grado de desarrollo de la calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque

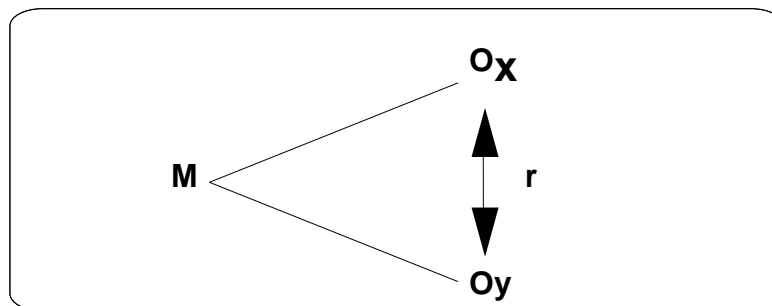
Analizar el nivel de relación que existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de la investigación

El tipo de investigación es correlacional, el cual se orientó a establecer el grado de coherencia existente entre la motivación laboral y la calidad de atención en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque

Asimismo, el diseño de estudio es no experimental, como lo muestra la siguiente figura:



Dónde:

M: Muestra

Ox: Visualización de la variable 1

Oy: Visualización de la variable 2

R: Coherencia entre las variables

### 2.2 Operacionalización de variables

#### Variable 1: Motivación laboral

“La motivación empresarial, es la fortaleza que ayuda al empleado a lograr satisfacer sus requerimientos” (García, 2005, p.1)

#### Variable 2: Calidad del servicio

“Calidad es conformidad con los requerimientos” (Crosby, 1988, p.13).

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nivel</b>	<b>Téc/instr.</b>
<b>Motivación laboral</b>	<b>Retribución económica</b>	<p>Los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se percatan que la remuneración que reciben es mucho más que dinero</p> <p>Los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo reciben seguridad en el puesto, símbolos de prestigio, recompensas sociales como compensación intrínseca</p> <p>La compensación extrínseca o monetaria que el empleado toma en forma de sueldos y salarios, incentivos y prestaciones o retribuciones indirectas a cambio de su trabajo (tiempo y esfuerzo están acordes con sus expectativas)</p>	<b>Alto</b> <b>Medio</b> <b>Bajo</b>	<b>Observación</b> <b>Test</b>
	<b>Reconocimiento social</b>	<p>Los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo reciben reconocimiento permanente por parte de la entidad</p> <p>El servicio que ofrecen los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo es valorado y reconocido por la entidad y por la sociedad</p> <p>Los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo necesitan de los demás para construir una identidad estable y plena.</p>		
	<b>Salario emocional</b>	<p>La Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, respecto de sus trabajadores busca beneficios emocionales, manejando flexibilidad en la vida laboral, mejorando su calidad de vida</p> <p>Se predica con el ejemplo y con valores sociales, potenciando el factor emocional</p>		
	<b>Clima laboral</b>	<p>Se percibe un clima laboral que favorece el trabajo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Pedro Ruiz Gallo</p> <p>El comportamiento de los trabajadores, desde el desarrollo de su trabajo como en las relaciones con sus compañeros y con la empresa es positivo.</p>		

*Fuente: Elaborado por la autora.*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Nivel</b>	<b>Téc/instr.</b>
Calidad del servicio	Fiabilidad	<p>La Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo presta la asistencia de manera confiable, segura y cuidadosa</p> <p>La Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo ofrece el servicio de forma correcta desde el primer momento</p>	Alto Medio Bajo	Observación Test
	Seguridad	<p>Los clientes de la Escuela de Posgrado se fían en que sus incertidumbres son adjudicadas de la mejor manera.</p> <p>La Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo ofrece credibilidad, integridad, fiabilidad, honestidad para los clientes.</p>		
	Capacidad de respuesta	<p>Predisposición para apoyar a los clientes y administrar la asistencia veloz.</p> <p>La realización de los contratos, así como las probabilidades de entrar en contacto con la empresa y la viabilidad de alcanzarlo en el tiempo determinado.</p>		
	Empatía	<p>La Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo expresa la predisposición para brindar a los clientes, cuidado y atención individualizada.</p> <p>En la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se asume una gran obligación frente a los clientes.</p>		
	Intangibilidad	En la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se utiliza la capacidad de producción de servicio en general.		
	Interacción humana	Se administra el servicio fijando el contacto con los clientes.		

*Fuente: Elaborado por la autora*

### 2.3 Población, muestra y muestreo

La población y la muestra están constituidas por un total de 39 trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, en el cual en la tabla 1, se puede visualizar:

Tabla 1  
*Cantidad de trabajadores según sexo*

Personas de investigación					
Varones		Féminas		Cantidad	
F	%	F	%	F	%
22	56,41	17	43,59	39	100

Fuente: CAP de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

### 2.4 Técnicas e instrumentos de recojo de información, validación y fiabilidad

#### Técnicas e instrumentos

En este caso se ha utilizado las siguientes técnicas e instrumentos:

#### Técnica de fichaje

Se encarga de la recolección de información de tipo teórico, donde, se ha utilizado los siguientes instrumentos:

#### Fichas bibliográficas

Se escribió los datos óptimos de los documentos estudiados.

#### Fichas textuales

Se utilizaron para los acontecimientos de la reproducción de un párrafo del texto estudiado.

#### Fichas de comentario

Se anotaron los datos obtenidos y que normalmente la investigadora creía conveniente.

#### Técnicas de campo

## Observación

La distinción del proyecto se realizó bajo parámetros de integridad, fuste y fiabilidad con el fin de alcanzar información fundamental referente al paralelismo que existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

## Cuestionario

Es útil para la recolección de datos, iniciando desde una serie de preguntas que son referentes a la investigación, con el fin de que sean respondidas por las clases de equipos de trabajadores.

## Test

Esto, ha admitido la constatación de los objetivos trazados y la comprobación de la hipótesis proyectada a través del proceso de corolarios.

## **Validez y confiabilidad**

### Validez

En esta sección se ha necesitado el juicio de una especialista, quien de fiabilidad moral, ética, técnica hacia el estudio, estos mismos han calificado al instrumento, asociándolo con las variables, categorías e indicadores.

### Confiabilidad

La credibilidad del instrumento a utilizar se estableció mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach

Tabla de confiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de componentes
0,825	20

## **2.5 Procedimiento**

Se estableció las diversas categorías por el cual se ha traspuesto la investigación, en el procedimiento se ha analizado y extraído, así mismo, se realizó suposiciones individuales matices generales y se proyectaron desenlaces globales a partir de inferencias singulares.

Se estableció explícitamente las formas relacionadas con los principios y su ubicación, la metodología para la recolección de datos, la cual admitió calificar la autenticidad, las variables, las concepciones operacionales, la muestra y los recursos a disposición.

## **2.6 Métodos de análisis de datos.**

La información se clasificó en tablas. Asimismo, se realizó el análisis y la descripción de la información obtenida, utilizando la estadística descriptiva como software tales como el Excel y SPSS.

También, se adaptó el recojo de datos, mediante el la recolección de información importante, la cual ha sido estructurada de manera estadística para su descripción y decisión por el autor.

Se utilizó: el promedio aritmético, que ha permitido la recolección del puntaje medio de la muestra de investigación.

Además, se usó la desvest (desviación estándar), que ha permitido visualizar el grado en la que se alude los números que se han efectuado, los cuales son próximos al valor medio.

Paralelamente, el coeficiente de variabilidad (cv) sirvió para la comprobación de la semejanza de la clase de investigación.

## **2.7 Aspectos éticos**

Para la veracidad de la investigación se necesitó el ofrecimiento de contribuciones concretas a la colectividad, así como, la calificación original, la que atribuyó un requerimiento moral, respecto al punto de vista del estudio, si duda, se usa de manera firme la información la cuan se localiza a la disposición y para el beneficio de los que han sido contrastados.



Para este caso, en la investigación se diera de manera errónea, con datos obtenidos insuficientes desde el punto de vista científico, ciertamente, no es ético.

Asimismo, si la aprobación, el estudio no tiene algún valor, tampoco conocimientos, si algún beneficio, y en conclusión no se justifica que haiga irregularidades que afecten a seres humanos.

Pero, quien efectuó el estudio, ha de asumir todas las obligaciones, asimismo, ha de adaptarse a la validez y a las normas éticas que protege el proyecto a la intervención de personas.

### III. RESULTADOS

En este apartado se visualizan los datos obtenidos mediante el instrumento utilizado, también, las tablas se han efectuado según baremo.

#### Objetivo específico 1

#### Identificación del nivel de motivación personal

Tabla 2

#### Retribución económica

Grado	F	Porcentaje	Estadísticos
Alto	5	12,82	
Medio	7	17,95	$\bar{X} = 11,92$
Bajo	27	69,23	$S = 3,56$
TOTAL	39	100%	$CV = 29,87\%$

*Nota: Instrumento estructurado y adaptado para el conjunto a estudiar, 04/2019.*

La calificación de la categoría, da a visualizar en la muestra, un grado de retribución económica bajo, que se encuentra en un 69,23%

Asimismo, la calificación media ha logrado, un valor de 11,92 que sería un tipo de nivel débil.

También, se visualiza que las referencias numéricas tienen una puntuación de 3,56. Como, el coeficiente de variación que es de 29,87%.

**Tabla 3**  
**Reconocimiento social**

Grado	F	Porcentaje	Estadígrafos
Alto	5	12,82	
Medio	4	10,26	$\bar{X} = 11,79$
Bajo	30	76,92	$S = 3,53$
TOTAL	39	100%	$CV = 29,94\%$

*Nota: Instrumento estructurado y adaptado para el conjunto a estudiar, 04/2019.*

La calificación de la categoría, da a visualizar en la muestra, un grado de retribución económica bajo, que se encuentra en un 76,92%

Asimismo, la calificación media ha logrado, un valor de 11, 79 que sería un tipo de nivel débil.

También, se visualiza que las referencias numéricas tienen una puntuación de 3,53. Como, el coeficiente de variación que es de 29,94%.

**Tabla 4**  
**Salario emocional**

Grado	F	Porcentaje	Estadígrafos
Alto	7	17,95	
Medio	5	12,82	$\bar{X} = 12,44$
Bajo	27	69,23	$S = 3,95$
TOTAL	39	100%	$CV = 31,75\%$

*Nota: Instrumento estructurado y adaptado para el conjunto a estudiar, 04/2019.*

La calificación de la categoría, da a visualizar en la muestra, un grado de retribución económica bajo, que se encuentra en un 69.23%

Asimismo, la calificación media ha logrado, un valor de 12,44 que sería un tipo de nivel débil.

También, se visualiza que las referencias numéricas tienen una puntuación de 3,95. Como, el coeficiente de variación que es de 31,75%.

**Tabla 5**

**Clima laboral**

Grado	F	Porcentaje	Estadísticos
Alto	8	20,51	
Medio	7	17,95	$\bar{X} = 12,95$
Bajo	24	61,54	$S = 4,09$
TOTAL	39	100%	$CV = 31,58\%$

*Nota: Instrumento estructurado y adaptado para el conjunto a estudiar, 04/2019.*

La calificación de la categoría, da a visualizar en la muestra, un grado de retribución económica bajo, que se encuentra en un 61.54%

Asimismo, la calificación media ha logrado, un valor de 12,95 que sería un tipo de nivel débil.

También, se visualiza que las referencias numéricas tienen una puntuación de 4,09. Como, el coeficiente de variación que es de 31,58%.

**Objetivo específico 2**

**Establecimiento del grado de desarrollo de la calidad del servicio**

**Tabla 6**  
**Fiabilidad**

Grado	F	Porcentaje	Estadísticos
Alto	6	15,38	
Medio	7	17,95	$\bar{X} = 12,44$
Bajo	26	66,67	$S = 3,78$
TOTAL	39	100%	$CV = 30,39\%$

*Nota: Instrumento estructurado y adaptado para el conjunto a estudiar, 04/2019.*

La calificación de la categoría, da a visualizar en la muestra, un grado de retribución económica bajo, que se encuentra en un 66,67%

Asimismo, la calificación media ha logrado, un valor de 12,44 que sería un tipo de nivel débil.

También, se visualiza que las referencias numéricas tienen una puntuación de 3,78. Como, el coeficiente de variación que es de 30,39%.

**Tabla 7**

**Seguridad**

<b>Grado</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Estadísticos</b>
Alto	8	20,52	
Medio	6	15,38	$\bar{X} = 12,82$
Bajo	25	64,10	$S = 4,10$
<b>TOTAL</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>	<b>CV = 31,98%</b>

*Nota: Instrumento estructurado y adaptado para el conjunto a estudiar, 04/2019.*

La calificación de la categoría, da a visualizar en la muestra, un grado de retribución económica bajo, que se encuentra en un 64,10%

Asimismo, la calificación media ha logrado, un valor de 12,82 que sería un tipo de nivel débil.

También, se visualiza que las referencias numéricas tienen una puntuación de 4,10. Como, el coeficiente de variación que es de 31,98%.

**Tabla 8**  
**Capacidad de respuesta**

Grado	F	Porcentaje	Estadísticos
Alto	4	10,26	
Medio	7	17,95	$\bar{X} = 12,31$
Bajo	28	71,79	$S = 3,85$
TOTAL	39	100%	$CV = 32,08\%$

*Nota: Instrumento estructurado y adaptado para el conjunto a estudiar, 04/2019.*

La calificación de la categoría, da a visualizar en la muestra, un grado de retribución económica bajo, que se encuentra en un 71,79%

Asimismo, la calificación media ha logrado, un valor de 12,31 que sería un tipo de nivel débil.

También, se visualiza que las referencias numéricas tienen una puntuación de 3,85. Como, el coeficiente de variación que es de 32,08%.

**Tabla 9**  
**Empatía**

Grado	F	Porcentaje	Estadísticos
Alto	5	12,82	
Medio	11	28,20	$\bar{X} = 12,69$
Bajo	23	58,97	$S = 3,60$
TOTAL	39	100%	$CV = 28,37\%$

*Nota: Instrumento estructurado y adaptado para el conjunto a estudiar, 04/2019.*

La calificación de la categoría, da a visualizar en la muestra, un grado de retribución económica bajo, que se encuentra en un 58,97%

Asimismo, la calificación media ha logrado, un valor de 12,69 que sería un tipo de nivel débil.

También, se visualiza que las referencias numéricas tienen una puntuación de 3,6. Como, el coeficiente de variación que es de 28,37%.

**Tabla 10**  
**Intangibilidad**

<b>Grado</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Estadísticos</b>
Alto	10	25,64	
Medio	8	20,51	$\bar{X} = 13,59$
Bajo	21	53,85	$S = 4,28$
TOTAL	39	100%	$CV = 31,49\%$

*Nota: Instrumento estructurado y adaptado para el conjunto a estudiar, 04/2019.*

La calificación de la categoría, da a visualizar en la muestra, un grado de retribución económica bajo, que se encuentra en un 53,85%

Asimismo, la calificación media ha logrado, un valor de 13,59 que sería un tipo de nivel débil.

También, se visualiza que las referencias numéricas tienen una puntuación de 4,28. Como, el coeficiente de variación que es de 31,49%.

**Tabla 11**  
**Interacción humana**

<b>Grado</b>	<b>F</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Estadísticos</b>
Alto	6	15,38	
Medio	9	23,08	$\bar{X} = 12,56$
Bajo	24	61,54	$S = 3,78$
TOTAL	39	100%	$CV = 30,09\%$

*Nota: Instrumento estructurado y adaptado para el conjunto a estudiar, 04/2019.*

La calificación de la categoría, da a visualizar en la muestra, un grado de retribución económica bajo, que se encuentra en un 61,54%

Asimismo, la calificación media ha logrado, un valor de 12,56 que sería un tipo de nivel débil.

También, se visualiza que las referencias numéricas tienen una puntuación de 3,78. Como, el coeficiente de variación que es de 30,09%.



**Objetivo específico 3**  
**Análisis del grado de relación**

**Tabla 12**  
**Análisis de datos**

Niveles	Retribución económica		Reconocimiento social		Salario emocional		Clima laboral		Fiabilidad		Seguridad		Capacidad de respuesta		Empatía		Intangibilidad		Interacción Humana	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	5	12,82	5	12,82	7	17,95	8	20,51	6	15,38	8	20,52	4	10,26	5	12,82	10	25,64	6	15,38
Medio	7	17,95	4	10,26	5	12,82	7	17,95	7	17,95	6	15,38	7	17,95	11	28,20	8	20,51	9	23,08
Bajo	27	69,23	30	76,92	27	69,23	24	61,54	26	66,67	25	64,10	28	71,79	23	58,97	21	53,85	24	61,54
Total	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100	39	100

*Nota: Instrumento estructurado y adaptado para el conjunto a estudiar, 04/2019.*

De los datos admitido en la tabla número 12 se visualiza que la Escuela de Posgrado de la Universidad Pedro Ruiz Gallo requiere mejorar los procedimientos que estan relacionado con la retribución económica, reconocimiento social, salario emocional, clima laboral en el contexto de la motivación personal

También, se requiere la mejora de las categorías que se optimice las dimensiones: fiabilidad, seguridad, respuesta, empatía, intangibilidad e interacción humana asociadas con la calidad del servicio que ofrece la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Mediante los datos adquiridos, se demuestra que la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo necesita optimizar los procesos relacionados con la motivación personal de los trabajadores, ya que, en las diversas categorías, que presentan un grado bajo; el 69,23%, en retribución económica; el 76,92%, en reconocimiento social; el 69,23%, en salario emocional; el 61,54%, en clima laboral, en el cual se necesita que la Escuela de Postgrado efectúe sus funciones teniendo en cuenta que:

“Toda empresa es una organización humana, situación que conduce a los directivos a conocer, analizar y comprender el comportamiento de las personas y sus motivaciones para permanecer en ella; realidad que a veces no logra comprenderse a plenitud porque cada individuo es distinto al igual que sus motivaciones” (Burga y Wiese, p.11).

La motivación laboral involucra, por tanto, todos los componentes que colaboran a que un sujeto se mantenga ágil y proactivo en su centro de labores. “Estos elementos pueden ser varios de acuerdo a las condiciones de la situación laboral y las características del trabajador” (Chiavenato, 2006, citado por Vanina, 2016, p.21).

“Todos los líderes de las organizaciones afrontan un gran desafío: despertar el interés en los empleados para que promuevan los resultados anhelados, con innovación y calidad.” (Gordon, 1997, p. 114).

“En la actualidad se piensa que el proceso de despertar el interés en las personas necesita ser desarrollado por todas ellas en una determinada circunstancia y que la función del líder reside en el hecho de ofrecer apoyo a que cada ser humano sistematice sus propósitos comunes al equipo, es decir, la motivación no presiona a la voluntad sobre otra, sino trata de convencer a todas las voluntades para alcanzar el propósito determinado” (Pila, 2012, p.6).

En referencia con el proyecto de estudio llamado la motivación laboral como herramienta de gestión en las cooperativas, presentado a la Universidad Pontificia Comillas de Madrid, España expuesto por Peña (2015), quien argumenta que:

La motivación juega un papel concluyente en la gestión las personas, en cuyo contexto, para que lleven a cabo sus labores necesitan reunir ciertos requisitos, vinculados

con el sujeto, que posea sabiduría para concretarlo y quiere realizarlo, es decir que esté lo suficientemente motivado (p.9).

La gestión de la voluntad de los empleados en el contexto del trabajo es un asunto de permanente ansiedad en todas las entidades del planeta (p.29).

Todas aquellas predisposiciones para despertar el interés en algo responden a las motivaciones de los empleados (p.29).

También, de los datos adquiridos del proyecto se afirma, que en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se necesita fortalecer la calidad del servicio, ya que su crecimiento ha sido percibido por el grupo de estudio en un grado pobre; el 66,67%, en fiabilidad; el 64,10%, en seguridad; el 71,79%, en capacidad de respuesta; el 58,97%, en empatía; el 53,85%, en intangibilidad; el 61,54% en interacción humana; por tanto, gestionar y brindar una atención de calidad al consumidor es primordial, tal y cual lo presenta Quispe (2015) quien:

Realizó un trabajo de investigación vinculado con la calidad de atención y la satisfacción el usuario:

No obstante, se brinda un inapropiado trato que se expresa con mayor continuidad cuando se refiere de empleados nombrados.

Por lo cual se considera una pésima calidad de servicio a la carencia de cortesía por parte del personal, a la escasez de tolerancia para la orientación a los usuarios, la poca voluntad evidenciada y la incapacidad para solucionar los inconvenientes (p.19).

Este conglomerado de malos tratos que constituyen la débil calidad del servicio afecta el decoro de los usuarios (p.19).

En esta línea, las organizaciones no pueden lograr el éxito, si estas no tiene el colaborador motivado para el ofrecimiento de una atención de calidad a los consumidores y por ende, admita lograr las metas corporativas, ya sea económicos, políticos o social, dirigiendo las cualidades y fuerzas personales hacia una acción eficaz.

La Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se halla en el imperativa de brindar eficientemente la atención a los consumidores, asimismo, la de manera consecutiva la motivación a los trabajadores logrando, “una serie de tareas que son

requeridas para salvaguardar la contribución y el apoyo de los colaboradores de la empresa, de manera, que logren los fines esperados (Ramírez, Ramírez y Calderón, 2017, citado por Huamán, 2018, p.11).

Asimismo, la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo requiere establecerse como una entidad exitosa, donde se visualiza en su rendimiento logrado, en el que es posible solamente gracias a la gestión de los colaboradores, que se convertirá en base del crecimiento de la empresa, de la calidad de atención que brinda, tal y como lo afirma Herzberg, mediante su Teoría Bifactorial lo que considera que:

“La actividad más importante de las personas es el trabajo. Además, afirma que la satisfacción en el trabajo y la insatisfacción en la tarea constituyen dos resultados que proceden de dos formas de experiencia distintas” (Peña, 2015, p.18).

Aquellos factores que generan agrado adquieren la connotación de motivadores y los que actúan impidiendo la insatisfacción se les llama higiénicos. Los primeros se encuentran asociados con el contenido de la tarea en sí misma como el compromiso o el agradecimiento. Los otros se vinculan con el escenario laboral, como por ejemplo la atmósfera de trabajo, las remuneraciones o las interacciones con los pares

Refuerza el concepto, Wroom (1968) quien defiende la Teoría de las Expectativas sostiene que, las personas como individuos que gestionan el conocimiento poseen creencias y amparan sueños, anhelos y expectativas en torno a los hechos que sobrevienen en la vida. El comportamiento es producto de determinaciones entre opciones, las cuales se basan en ideologías y comportamiento. “El fin de las selecciones es aumentar las recompensas y reducir el sufrimiento” (Pinder, 1985, p.19).

Los seres humanos fuertemente motivados son quienes aprecian algunos estímulos como muy importantes para ellos, con el agregado que advierten que a lo mejor pueden alcanzarlos, por lo que para estudiar la motivación se necesita identificar que escudriñan en la institución y cómo consideran tenerlo (Laredo, 1989, p.20).

Hace lo propio la teoría de la calidad del servicio de Parasuraman, Zeithaml y Berry, la cual estará subordinada a la calidad percibida, que siempre será subjetiva y refuerza el presente estudio.

Según esta teoría, la calidad del servicio constituye la discordancia que ocurre entre las posibilidades del uso del servicio y la apreciación del que se le concedieron, lo cual implica que en tanto más sea el contraste entre la valoración sobre las expectativas, mejor será la calidad.

La Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo tiene que transformarse en una institución, activa y para el ello se requiere organización y reorganización de manera continua. En otras palabras, la Escuela de Postgrado es una institución que organiza la estructura requerida a su propia organización.

Por ende, de las hipótesis estadísticas, deducen que:

Ho:  $\rho = 0$  (no hay coherencia entre la motivación personal y la calidad del servicio en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo)

H1:  $\rho \neq 0$  (existe coherencia entre la motivación personal y la calidad del servicio en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo)

Dónde:

$\rho =$  Rho (coeficiente de correlación)

Grado de significación:  $\alpha = 0,05$

Grado de significación:

$\alpha = 0,05$

Regla de decisión: Si p (Sig. (Bilateral)), tiende a ser mayor que el grado de significación 0,05; entonces se ACEPTARÁ la hipótesis nula.

Decisión: Si p (Sig. (Bilateral)), tiende a ser menor que el grado de significación 0,05; entonces se RECHAZARÁ la hipótesis nula.

Conclusión: A un grado de significación del 5%, se afirma que los colaboradores están correlacionados (asociada) con la variable Calidad del servicio.

## Coefficiente de correlación de Pearson

**Tabla 13**  
**Correlación entre las variables**

	Variables	Motivación personal	Calidad del servicio
Motivation personal	Correlación de Pearson	1	0,825
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	100	100
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	0,825	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	100	100

*Nota: El coeficiente de correlación admite una calificación de 0,825 que significa existe un nivel de relación significativa entre la motivación personal y la calidad del servicio.*

## V. CONCLUSIONES

1. Los descubrimientos dan a visualizar que el grado de motivación personal en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo necesita ser fortalecido, ya que, el grupo de investigación lo capta como débil, teniendo un 69,23%, en retribución económica; asimismo, el 76,92%, en reconocimiento social; el 69,23%, en salario emocional; el 61,54%, en clima laboral.
2. El grado de crecimiento de la calidad del servicio observa una incidencia limitado, en la medida que, el grupo de investigación lo advierte como bajo, con un 66,67%, en fiabilidad; también un, 64,10%, en seguridad; el 71,79%, en capacidad de respuesta; el 58,97%, en empatía; el 53,85%, en intangibilidad; el 61, 54% en interacción humana.
3. La motivación personal y la calidad del servicio en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se halla en estrecha coherencia, donde se demuestra la existencia de una incidencia entre las variables.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se aconseja a la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo que implemente estrategias que permitan desarrollar la motivación del personal en aras de optimizar los procesos y a partir de los cuales alcance los objetivos institucionales.
2. Se recomienda a las autoridades y trabajadores de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo fortalecer la calidad del servicio en la dinámica de una gestión que satisfaga las expectativas de las personas que acuden diariamente a la entidad.
3. Se pide a los directivos y colaboradores de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo a no escatimar esfuerzos para mantenerse permanentemente motivados y por tanto brindar una atención de calidad a los clientes.



## REFERENCIAS

- Albrecht, K. (2001). *Excelencia en el servicio*. Colombia: Editorial 3R.
- Aldana Alzate, C. (2014). *La motivación como principio esencial en el desempeño empresarial efectivo*. Universidad Militar Nueva Granada, Facultad de Ciencias Económicas, Bogotá.
- Álvarez Collazos, A. (Julio-Diciembre de 2016). La motivación y su incidencia en el desempeño del empleado de carrera. Medición e implicaciones para la administración pública Colombiana. *Diálogos de saberes*(45), 127-143.
- Arias Coello, A. (2013). *Calidad De Los Servicios Y Satisfacción Del Usuario*. Universidad Complutense de Madrid, Facultad de Ciencias de la Documentación, Madrid.
- Boxó-Cifuentes, J., Aragón Ortega, J., & Otros. (2012). Teoría del reconocimiento: aportaciones a la psicoterapia. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*.
- Burga , G., & Wisse, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la región Lambayeque*. Chiclayo.
- Caldera Morillo, E., Pirela Morillo, J., & Ortega, E. (2011). Dimensiones para el estudio de la calidad de servicios en bibliotecas universitarias. *Centro de Investigación y Desarrollo en Tecnologías del Conocimiento. CIDTEC*.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (7ma ed.). México: McGraw Hill.
- Cid Olmo, Y. (2014). *Teoría de la motivación laboral y constructos psicologicos relacionados*. Mexico.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*.
- Flores, C. (1996). *Motivar a otros. una experiencia fascinante*. Venezuela: Fondo Editorial Tropikos, C.A.
- Gallardo Gallardo, E., Espluga Sellares, M., & Triadó Ivern, X. (2007). ¿Qué debemos saber sobre la motivación laboral? Aproximación a un modelo de proceso motivacional en las organizaciones. *Universidad de Barcelona*.
- García Mestanza, J., & Díaz Muñoz, R. (2008). Comparativa entre distintos sistemas de medición de calidad de servicio. *Esic market*.
- García Mestanza, J., & Díaz Muñoz, R. (2008). Comparative between different service quality measurement systems. *Esic Market*.
- Gonzales, D. (2008). *Psicología de la Motivación*. La Habana.

- Gonzales, J. M., & Bretones, F. D. (2009). *Motivación Laboral*. Madrid.
- Gordon, J. R. (1997). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice-Hall Hispano Americano.
- Hampton, D. (2000). *Administración* (Tercera ed.). México: Mc. Graw Hill.
- Harris, J., & Hartman, S. (2002). *Comportamiento Organizacional*. *New York: The Haworth Press*.
- Harris, J., & Hartman, S. (2002). *Organizational Behavior*. *New York: The Haworth Press*.
- Houston, D. J. (2006). Walking the walk” of public service motivation: Public employees and charitable gifts of time, blood, and money. *Journal of Public Administration Research & Theory*.
- Julca García, E. (2015). *Motivación y Satisfacción laboral de los trabajadores de la dirección regional de transportes y comunicaciones de Piura 2015*. Universidad Nacional de Piura, Facultad de ciencias Administrativas, Piura.
- Laredo, M. (1989). *Motivación y Satisfacción*. México.
- Linares Marin, J. S. (2017). *Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud La Huayrona 2017*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
- Mariño, R. M., Rubio Andrada, L., & Andrada Antón, J. M. (2010). *Análisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor humano. Una aplicación al sector bancario Andorrano*. Universidad Autónoma de Madrid, Madrid.
- Marrugo Marrugo, M., & Perez Melendez, B. P. (2012). *Análisis de la teoría de las expectativas de Víctor Vroom en el centro de emprendimiento y desarrollo Pedro Romero "CEMPRENDE"*. Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Económicas, Cartagena.
- Martínez, E. (2012). Modelo de las cuatro brechas en el servicio. *Universidad virtual del estado de Guanajuato*.
- Montalvo, G., & Plasencia, R. (2015). La motivación comportamiento organizacional. *academia.edu*.
- Ñahuirima, Y. (2015). *La calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, Andahuaylas.
- Oliva Estrada, E. (2017). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del hospital Victor Larco Herrera, Lima - Perú 2015*. Universidad César Vallejo, Lima.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL Scale. *Journal of Retailing* .

- Peale, M. (2006). *De la motivación a la acción*. Florida: Brainstorm Press.
- Peale, M. (2006). From motivation to action. *Brainstorm Press*.
- Peña Estrada, C. (2015). *La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*. Universidad Pontificia Comillas, Facultad de ciencias económicas y empresariales, Madrid.
- Perry, J., & Wise, L. (1990). The Motivational bases of public service. *Public administration review*.
- Perry, J. (1997). Antecedents of Public Service Motivation. *Journal of Public Administration Research and Theory*.
- Pila Chipugsi, J. (2012). *La motivación como estrategia de aprendizaje en desarrollo de competencias comunicativas de los estudiantes I-II nivel de inglés del convenio héroes del Cenepa- Espe de la ciudad de Quito en el año 2012*. Universidad de Guayaquil, Unidad de Postgrado investigación y desarrollo, Guayaquil.
- Pinder, C. (1985). *Beliefs, expected values, and volunteer work behavior*. Vancouver: Volunteer Centre.
- Quispe Perez, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional Hugo Pesce Pecetto*. Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Reátegui Arévalo, L. (2017). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrada N° 0176 Ricardo Palma, de Huigoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Tarapoto.
- Robbins, S. (s.f.). *Organizational Behavior*. Pearson Education, 10.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10 ed.). San Diego: Pearson Educación.
- Sac Chaj, S. M. (2013). *Motivación del recurso humano para mejorar el servicio al cliente en importadoras de electrodomésticos en la ciudad de Quetzaltenango*. Universidad Rafael Landívar, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Quetzaltenango.
- Sajami Reategui, Z. M. (2015). *La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Prinvincial de Lamas*. Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Lamas.
- Soler Porrol, A., & Chiralde Nuñez, R. (2010). *Motivación y Rendimiento docente en estudiantes bolivianos del nuevo programa de formación de médicos*. Bolivia.
- Stephen P. , R., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson.

- Tigani, D. (2006). *Exelencia en servicio*.
- Tigani, D. (2006). *Service excellence*.
- Tschohl, J. (2008). *El arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia servicio al cliente* (quinta ed.). Mexico: Pax. México.
- Tschohl, J. (s.f.). *The secret weapon of the company that achieves excellence in customer service*. (Quinta Edición ed.). México: Pax. México.
- Vanina Kukieff, G. (2016). *Motivación del Personal en la Administración Pública*. Universidad Nacional de Cuyo, Facultad de Ciencias Económicas, Cuyo.
- Vega Gómez, U. (2015). *Gestión de retribuciones: Una perspectiva estratégica*. Universidad del País Vasco, Vizcaya.
- Vizcardo, F. S. (2017). *Calidad de servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.

## ANEXOS

### Matriz de consistencia: Motivación laboral y calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque.

PROBLEMA	OBJETIVOS	JUSTIFICACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICA E INSTRUMENTOS
¿Cuál es el nivel de relación que existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque?	OBJETIVO PRINCIPAL	La presente investigación es relevante, en la medida que permite conocer con mayor objetividad el nivel de desarrollo de la motivación personal y la calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, puesto que a partir de los resultados obtenidos se podrá ofrecer un mejor servicio a la sociedad.	H1: Existe relación entre la motivación laboral y la calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque. H0: No existe relación entre la motivación laboral y la calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque	V1 : Motivación laboral	Retribución económica Reconocimiento social Salario emocional Clima laboral	La población y muestra está constituida por un total de 39 trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.	Observación Test Cuestionario
	OBJ. ESPECÍFICOS						
	Identificar el nivel de desarrollo de la motivación laboral en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.						
	Establecer el grado de desarrollo de la calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.						
	Analizar el nivel de relación que existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.						
				V2 : Calidad del Servicio	Fiabilidad Seguridad Capacidad de respuesta Empatía Intangibilidad Interacción Humana		

## **Instrumento de medición de las variables: motivación laboral y calidad del servicio**

### **TEST DE MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO**

**Apellidos y nombres.....**

El presente cuestionario tiene como finalidad valorar el nivel de desarrollo de la motivación laboral y la calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda: SIEMPRE, A VECES, NUNCA.

1. Los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se percatan que la remuneración que reciben es mucho más que dinero

Siempre  
 A veces  
 Nunca

2. Los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo reciben seguridad en el puesto, símbolos de prestigio, recompensas sociales como compensación intrínseca

Siempre  
 A veces  
 Nunca

3. La compensación extrínseca o monetaria que el trabajador recibe en forma de sueldos y salarios, incentivos y prestaciones o retribuciones indirectas a cambio de su trabajo (tiempo y esfuerzo están acordes con sus expectativas)

Siempre

A veces

Nunca

4. Los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo reciben reconocimiento permanente por parte de la entidad

Siempre

A veces

Nunca

5. El servicio que ofrecen los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo es valorado y reconocido por la entidad y por la sociedad

Siempre

A veces

Nunca

6. Los trabajadores de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo necesitan de los demás para construir una identidad estable y plena

Siempre

A veces

Nunca

7. La Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, respecto de sus trabajadores busca beneficios emocionales, manejando flexibilidad en la vida laboral, mejorando su calidad de vida

Siempre

A veces

Nunca

8. Se predica con el ejemplo y con valores sociales, potenciando el factor emocional

- Siempre
- A veces
- Nunca

9. Se percibe un clima laboral que favorece el trabajo en la Escuela de Posgrado de la Universidad Pedro Ruiz Gallo

- Siempre
- A veces
- Nunca

10. El comportamiento de los trabajadores, desde el desarrollo de su trabajo como en las relaciones con sus compañeros y con la empresa es positivo.

- Siempre
- A veces
- Nunca

11. La Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo presta el servicio de manera confiable, segura y cuidadosa

- Siempre
- A veces
- Nunca

12. La Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo ofrece el servicio de forma correcta desde el primer momento

- Siempre
- A veces



Nunca

13. Los usuarios de la Escuela de Posgrado confían en que sus problemas serán resueltos de la mejor manera posible

Siempre

A veces

Nunca

14. La Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo ofrece credibilidad, integridad, confiabilidad, honestidad en el servicio que ofrece a sus usuarios

Siempre

A veces

Nunca

15. Se muestra predisposición para ayudar a los usuarios y para suministrar el servicio rápido

Siempre

A veces

Nunca

16. El cumplimiento de los compromisos contraídos, así como las posibilidades de entrar en contacto con la entidad y la factibilidad de lograrlo ocurre a tiempo

Siempre

A veces

Nunca

17. La Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo muestra predisposición para ofrecer a los usuarios cuidado y atención personalizada

Siempre

A veces

Nunca

18. En la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se es cortés y se asume un fuerte compromiso de implicación con los usuarios

Siempre

A veces

Nunca

19. En la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo se utiliza la capacidad de producción de servicio en su totalidad

Siempre

A veces

Nunca

20. Se suministra el servicio estableciendo contacto con los usuarios

Siempre

A veces

Nunca

## **Ficha técnica del instrumento de medición de variables**

### **FICHA TÉCNICA**

#### **1. Denominación**

MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE.

#### **2. Autor**

BACH. SHIRLEY PAMELA BUENAÑO PURISACA

#### **3. Objetivo**

Determinar el nivel de relación que existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque.

#### **4. Usuarios**

Se obtuvo información de los 39 trabajadores administrativos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

#### **5. Características y modo de aplicación.**

1° El presente instrumento (Test) está estructurado en base a 20 ítems, distribuidos entre las dimensiones: retribución económica, reconocimiento social, salario emocional y clima laboral asociadas con la variable: motivación laboral; así como fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, intangibilidad e interacción humana relacionadas con la variable: calidad de servicio.

2° El instrumento fue aplicado de manera individual a cada integrante de la muestra representativa, bajo responsabilidad de la investigadora, se procuró recoger información objetiva.

3° Su aplicación tuvo como duración de 40 minutos aproximadamente, y los materiales que se emplearon fueron: un lápiz y un borrador.

## 6. Estructura

Variables		Ítems
V1: Motivación laboral	V2: Calidad de servicio	
Dimensiones		
Retribución económica	Fiabilidad	I <sub>1</sub> – I <sub>3</sub> /I <sub>11</sub> -I <sub>13</sub>
Reconocimiento social	Seguridad	I <sub>4</sub> – I <sub>6</sub> /I <sub>14</sub> -I <sub>16</sub>
Salario emocional	Capacidad de respuesta	I <sub>7</sub> -I <sub>8</sub> /I <sub>17</sub>
Clima laboral	Empatía	I <sub>9</sub> -I <sub>10</sub> /I <sub>18</sub>
	Intangibilidad	/I <sub>19</sub>
	Interacción humana	/I <sub>20</sub>

*Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora*

## 7. Baremo.

**Tabla 14**  
**Baremo general**

NIVEL	RANGO
ALTO	41 – 60
MEDIO	21 – 40
BAJO	1 – 20

*Fuente: Tabla diseñada por la investigadora*

**Tabla 15**  
**Baremo específico**

<b>Nivel</b>	<b>Literal</b>	<b>Rango</b>
Alto	Siempre	16 – 20
Medio	A veces	11 – 15
Bajo	Nunca	00 – 10

*Fuente: Tabla diseñada por la investigadora*

## **8. Confiabilidad**

Se estimó utilizando la prueba estadística Alfa de Cronbach

**Tabla 16**  
**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,825	20

*Fuente: Tabla diseñada por la investigadora*

## **9. Validación**

El contenido del instrumento fue validado a juicio de expertos.

## Validación del instrumento

### JUICIO DE EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres : ROMERO PERALTA ÁLVARO RAFAEL
- 1.2. Grado académico : MAESTRO
- 1.3. Documento de identidad : DNI 16498536
- 1.4. Centro de labores :Universidad Particular de Chiclayo  
Colegio Nacional de “San José”, Chiclayo
- 1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST
- 1.6. Título de la Investigación: MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE.
- 1.7. Autor del instrumento: Bach. SHIRLEY PAMELA BUENAÑO PURISACA  
En este contexto ha sido considerado como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	X			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
4	Está expresado en conductas observables	X			
5	Tiene rigor científico	X			
6	Existe una organización lógica	X			
7	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa		X		
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		19			

Fuente: Cuadro adaptado por la investigadora

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Chiclayo, abril 8 del 2019



Mg. Álvaro Rafael Romero Peralta

DNI 16498536



## JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres : CHOPITEA BALAREZO ERLY GICELA
- 1.2. Grado académico : MAESTRO
- 1.3. Documento de identidad : DNI 40055868
- 1.4. Centro de labores : Colegio Nacional de "San José", Chiclayo
- 1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST
- 1.6. Título de la Investigación: MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE.
- 1.7. Autor del instrumento: Bach. SHIRLEY PAMELA BUENAÑO PURISACA.

En este contexto ha sido considerada como experta en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

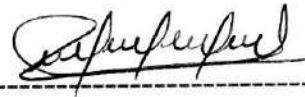
N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	X			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
3	Está formulado con lenguaje apropiado		X		
4	Está expresado en conductas observables	X			
5	Tiene rigor científico	X			
6	Existe una organización lógica	X			
7	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	X			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		18			

Fuente: Cuadro adaptado por la investigadora

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Chiclayo, abril 8 del 2019



---

Mg. Elry Gicela Chopitea Balarezo

DNI 40055868

## JUICIO DE EXPERTOS

### I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres : TORO HERRERA MARÍA ELISA
- 1.2. Grado académico : DOCTORA
- 1.3. Documento de identidad : DNI 40273864
- 1.4. Centro de labores : Colegio Nacional de "San José"
- 1.5. Denominación del instrumento motivo de validación: TEST
- 1.6. Título de la investigación: MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE.
- 1.7. Autor del instrumento: Bach. SHIRLEY PAMELA BUENAÑO PURISACA.  
En este contexto ha sido considerada como experto en la materia y necesitamos sus valiosas opiniones. Evalúe cada aspecto con las siguientes categorías:

MB : Muy Bueno (4)

B : Bueno (3)

R : Regular (2)

D : Deficiente (1)

## II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

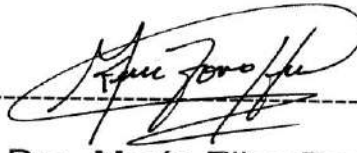
N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	X			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	X			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	X			
4	Está expresado en conductas observables	X			
5	Tiene rigor científico	X			
6	Existe una organización lógica	X			
7	Formulado en relación a los objetivos de la investigación	X			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación		x		
9	Observa coherencia con el título de la investigación	X			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	X			
11	Es apropiado para la recolección de información	X			
12	Están caracterizados según criterios pertinentes	X			
13	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias	X			
14	Consistencia con las variables, dimensiones e indicadores	X			
15	La estrategias responde al propósito de la investigación	X			
16	El instrumento es adecuado al propósito de la investigación	X			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	X			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	X			
19	Es adecuado a la muestra representativa	X			
20	Se fundamenta en bibliografía actualizada	X			
VALORACIÓN FINAL		18			

Fuente: Cuadro adaptado por la investigadora

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado

Chiclayo, abril 8 del 2019

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'María Elisa Toro Herrera', is written over a horizontal dashed line.

Dra. María Elisa Toro Herrera

DNI 40273864

**TABLA**  
**CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO**

I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	1	2	1	3	1	3	1	2	2	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	3	1	1	3	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3
3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1
1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2
3	1	1	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	1	1	1	1

*Fuente: Tabla elaborada por la investigadora*

**TABLA**  
**VARIANZA DE LOS ÍTEMS**

	N	Varianza
Ítem1	20	0.82894737
Ítem	20	0.64210526
Ítem	20	0.8
Ítem	20	0.66052632
Ítem5	20	0.76578947
Ítem6	20	0.82894737
Ítem7	20	0.8
Ítem8	20	0.56842105
Ítem9	20	0.82894737
Ítem10	20	0.69473684
Ítem11	20	0.56842105
Ítem12	20	0.72368421
Ítem13	20	0.76578947
Ítem14	20	0.8
Ítem15	20	0.66052632
Ítem16	20	0.8
Ítem17	20	0.67368421
Ítem18	20	0.72368421
Ítem19	20	0.66052632
Ítem20	20	0.67368421
		11.5368421
suma	20	178.431579

Fuente: Tabla elaborada por la investigadora

**TABLA**  
**ALFA DE CRONBACH**

<b>Fórmula : <math>\alpha = (K/K - 1) ( 1 - \Sigma Vi/VT)</math></b>
<b><math>\alpha</math> = Alfa de Cronbach</b>
<b>K = N° de ítems</b>
<b>Vi = Varianza de cada ítem</b>
<b>VT = Varianza del total</b>
<b><math>\alpha = (20/20-1)(1-11.5368/178.4316)</math></b>
<b><math>\alpha = (20/20-1) ( 1-0.0647)</math></b>
<b><math>\alpha = (1.0526) (0.9353)</math></b>
<b><math>\alpha = 0.8252</math></b>

Fuente: Tabla elaborada por la investigadora



**Autorización para el desarrollo de la tesis**



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
**Escuela de Posgrado**

---

---

SEÑORES  
ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
CHICLAYO

En atención a la solicitud de fecha 08/04/2019 presentada por la Sra. Shirley Pamela Buenaño Purisaca identificada con DNI N° 45447748 la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo autoriza la ejecución de la tesis “ **LA MOTIVACION LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO, LAMBAYEQUE**” para obtener el grado académico de maestro en Gestión Pública.

Lambayeque, 29 de Abril del 2019

CPC Eduardo Felipe Rodríguez Gonzales Said.

Administrador EPG