

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO QUE BRINDAN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN, 2020.**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: HIPATIA MERLITA MUNDACA RAMOS

Asesora:

Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES

Cajamarca, Perú

2023

COPYRIGHT © 2023 by
HIPATIA MERLITA MUNDACA RAMOS
Todos los Derechos Reservados.

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

**INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA CALIDAD DEL
SERVICIO QUE BRINDAN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS
DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN, 2020.**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: HIPATIA MERLITA MUNDACA RAMOS

JURADO EVALUADOR

Dra. María Esther León Morales
Asesora

Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador

Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

Cajamarca, Perú

2023



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD

Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las 10:00 am horas del día 04 de octubre de dos mil veintitrés, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. EDWARD FREDY TORRES IZQUIERDO**, el **Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**, el **Dr. JUAN JOSÉ JULIO VERA ABANTO** y en calidad de Asesora la **Dra. MARÍA ESTHER LEÓN MORALES**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **"INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDAN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN, 2020"**; presentada por la **Bach. en ADMINISTRACIÓN HIPATIA MERLITA MUNDACA RAMOS**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó Aprobar con la calificación de 18 (Dieciocho Excelente) la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en ADMINISTRACIÓN HIPATIA MERLITA MUNDACA RAMOS**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que la acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 11:15 am horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dra. María Esther León Morales
Asesor

.....
Dr. Edward Fredy Torres Izquierdo
Jurado Evaluador

.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

.....
Dr. Juan José Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A Dios por ser la luz que ilumina mi camino protegiendo mi vida para ser cada día una mejor persona y buena profesional.

A mi querida hija Danna Anghely por ser mi inspiración para alcanzar mis metas y esforzarme cada día más por ser una mejor madre y profesional

Hipatia Merlita

AGRADECIMIENTO

Dios por darme la vida y las fuerzas necesarias para salir adelante cada día, enfrentando nuevos retos que llenan de sabiduría mi vida.

A mi Asesora la Dra. María León, por compartir todos sus conocimientos que han permitido hacer realidad mi investigación.

A los Docentes de la Maestría por ser mi fuente de inspiración, para poder cumplir mi meta y hacer realidad este nuevo proyecto de vida.

A mis compañeros de la Maestría quienes con sus experiencias han generado aportes durante el desarrollo de la maestría, fortaleciendo mis conocimientos que ha permitido cumplir mi meta y culminar satisfactoriamente esta nueva experiencia.

Hipatia Merlita

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.1.1. Contextualización.	1
1.1.2. Descripción del problema.	2
1.1.3. Formulación del problema.	4
1.2. Justificación e importancia.....	4
1.2.1. Justificación científica.	4
1.2.2. Justificación técnica-práctica.	5
1.2.3. Justificación institucional y personal.....	5
1.3. Delimitación de la investigación.....	6
1.4. Limitaciones	6
1.5. Objetivos	6
1.5.1. Objetivo General.....	6
1.5.2. Objetivos Específicos.	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.2. Marco doctrinal.	13
2.3. Marco Conceptual	17
2.4. Definición de términos básicos.	25
CAPÍTULO III PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES	26

3.1.	Hipótesis.....	26
3.1.1.	<i>Hipótesis General</i>	26
3.1.2.	<i>Hipótesis específica</i>	26
3.2.	Variables.....	26
3.2.1.	<i>Variable 1.</i>	26
3.2.2.	<i>Variable 2</i>	26
3.3.	Operacionalización de los componentes de la hipótesis	26
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO.....		28
4.1.	Ubicación geográfica.....	28
4.2.	Diseño de la Investigación.	29
4.3.	Métodos de investigación.....	29
4.4.	Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.	29
4.5.	Técnicas e instrumentos de recopilación de información	30
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.	32
4.7.	Equipos y materiales.	32
4.8.	Matriz de consistencia metodológica	32
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN		34
5.1	Presentación de resultados.....	34
5.1.1	Motivación Laboral.....	34
5.1.1	Calidad del Servicio	41
5.2	Análisis, interpretación y discusión de resultados.....	47
5.2.1	Análisis e interpretación de resultados.....	47
5.2.2	Discusión de resultados.....	56
5.3.	Contrastación de hipótesis.....	61
CONCLUSIONES.....		63
RECOMENDACIONES		64
REFERENCIAS		65
APÉNDICES		69
ANEXOS.....		77

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de Variables.....	27
Tabla 2. Matriz de consistencia metodológica	33
Tabla 3 Tabla cruzada: Motivación Laboral (agrupada)*Calidad del Servicio (agrupada).....	52
Tabla 4 Correlaciones e influencia: Motivación Laboral (agrupada)*Calidad del Servicio (agrupada).....	53
Tabla 5 Tabla cruzada: Factores Intrínsecos (agrupada)*Calidad del Servicio (agrupada).....	54
Tabla 6 Correlaciones e influencia: Factores Intrínsecos (agrupada)*Calidad del Servicio (agrupada).....	54
Tabla 7 Tabla cruzada: Factores extrínsecos (agrupada)*Calidad del Servicio (agrupada).....	55
Tabla 8 Correlaciones e influencia: Factores extrínsecos (agrupada)*Calidad del Servicio (agrupada).....	56
Tabla 9 Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis general	61
Tabla 10 Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica, factores intrínsecos.....	62
Tabla 11 Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica, factores intrínsecos.....	62
Tabla B Pruebas de normalidad.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa de ubicación de la Provincia de Jaén en la Región Cajamarca	28
Figura 2 Factores económicos	34
Figura 3 Condiciones laborales	35
Figura 4 Factores sociales	35
Figura 5 Seguridad	36
Figura 6 Independencia laboral	37
Figura 7 Responsabilidad	38
Figura 8 Trabajo estimulante.....	38
Figura 9 Reconocimiento	39
Figura 10 Auto-realización.....	40
Figura 11 Logros	41
Figura 12 Elementos Tangibles	41
Figura 13 Fiabilidad	42
Figura 14 Seguridad	43
Figura 15 Capacidad de respuesta	44
Figura 16 Empatía	45
Figura 17 Valoración de la motivación laboral (administrativos).....	47
Figura 18 Valoración de las dimensiones de la motivación laboral (administrativos)	48
Figura 19 Valoración de la calidad del servicio (administrativos y estudiantes).....	49
Figura 20 Valoración de las dimensiones de la calidad del servicio (administrativos y estudiantes).....	50

RESUMEN

La investigación, tuvo como objetivo determinar la influencia de la motivación laboral en la calidad de servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020. Investigación de enfoque cuantitativo, de nivel explicativo. Las muestras en investigación fueron 78 alumnos y 78 colaboradores administrativos, se aplicó como instrumento el cuestionario. Los resultados muestran que el nivel de la motivación laboral es valorado por la mayoría de los colaboradores administrativos como regular, 59.0% y la calidad del servicio, tanto los colaboradores administrativos como los estudiantes tienen una percepción mayoritaria de que la calidad del servicio es regular, con un 51.3% y un 56.4% respectivamente. Se concluye que motivación laboral tiene influencia en la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Jaén. Los coeficientes R cuadrado de 0.395 en el caso de Cox y Snell y de 0.468 en el caso de Nagelkerke demuestran que la motivación laboral explica aproximadamente el 39.5% y el 46.8% de la variabilidad en la calidad del servicio, respectivamente. Además, se encontró una correlación positiva moderada-alta y significativa, con un coeficiente de correlación de 0.695, entre la motivación laboral y la calidad del servicio.

Palabras clave. Motivación laboral, calidad del servicio, Universidad, colaborador, alumno.

ABSTRACT

The research aimed to determine the influence of work motivation on the quality of service provided by administrative collaborators of the National University of Jaén, 2020. Research of quantitative approach, correlational level with non-experimental design and cross-section. The research samples were 78 students and 78 administrative collaborators, the questionnaire was applied as an instrument. The results show that the level of work motivation is valued by most administrative collaborators as regular, 59.0% and the quality of service, both administrative collaborators and students have a majority perception that the quality of service is regular, with 51.3% and 56.4% respectively. It is concluded that work motivation has an influence on the quality of service at the National University of Jaén. R-squared coefficients of 0.395 in the case of Cox and Snell and 0.468 in the case of Nagelkerke demonstrate that work motivation explains approximately 39.5% and 46.8% of the variability in service quality, respectively. In addition, a moderate-high and significant positive correlation was found, with a correlation coefficient of 0.695, between work motivation and service quality.

Keywords. Work motivation, service quality, University, collaborator, student.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del problema

1.1.1. Contextualización.

En cada área de trabajo es importante conocer los factores que influyen en la calidad del servicio. Se sabe que ciertos factores físicos y sociales, influyen sobre el comportamiento del ser humano entre ellos sobre la satisfacción.

Un factor primordial es la motivación laboral, el cual guarda una estrecha relación con la satisfacción laboral, relaciones laborales y entorno. Toda institución que mantiene un nivel alto de motivación en sus colaboradores brindará una mejor calidad de servicio y por ende podrá satisfacer las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

La Universidad Nacional de Jaén ubicada en la provincia de Jaén, región Cajamarca, motivo de la presente investigación, se enfrentan a un mercado competitivo de la Región Nororiental del Marañón, sector de nuestro país que en los últimos años se ha visto afectado por la política empleada por el gobierno central en este sector, por lo que es una tarea difícil que está enfrentando la universidad de poder salir adelante permitiendo el desarrollo de los pueblos de esta zona con la aplicación de políticas adecuadas de acuerdo al mercado.

La presente investigación va a permitir dejar precedente sobre los estudios de la motivación laboral, factor importante para lograr desarrollo institucional y social que se vive al interno de la institución en el cumplimiento de la prestación de servicios a favor de la comunidad universitaria, la misma que se dará a conocer en el desarrollo de la investigación con el presente estudio.

La motivación laboral es muy importante para el desarrollo de toda institución, la misma que permitirá no solo desarrollo institucional sino también mejorar el capital humano que forma parte de la Universidad; así como también, en la adecuada prestación

de servicios de calidad que van a permitir a la universidad lograr el tan ansiado crecimiento y reconocimiento a nivel local, regional e institucional.

En este contexto se hace necesario realizar el presente estudio en la Universidad Nacional de Jaén para determinar el nivel de motivación laboral establecido entre los colaboradores de la universidad nacional de Jaén y la percepción que los estudiantes tienen de la calidad del servicio que brinda el personal administrativo de la universidad.

1.1.2. Descripción del problema.

La motivación laboral no es estática; por el contrario, son fuerzas dinámicas y persistentes que provocan determinado comportamiento, que establece el equilibrio del organismo, que al verse interrumpido este equilibrio, causa un estado de tensión, insatisfacción, incomodidad que lleva al individuo a desarrollar un comportamiento o acción capaz de descargar la tensión o librarlo de la incomodidad o desequilibrio, pudiendo originar frustración o compensación, que ven reflejadas en la calidad del servicio que se brinda, y esto es percibida por los usuarios o clientes. “La motivación laboral es un factor que debe formar parte del día a día entre los empleados, al momento de realizar un trabajo genera cambios permitiendo mantener un ambiente agradable y proactivo en las instituciones” (Up Spain, 2019, parr. 1).

En toda organización hay varias fuerzas que empujan a los colaboradores a lograr el desarrollo de las actividades, que los anima a actuar, a trabajar, a conseguir todos y cada uno de los objetivos organizaciones y eso es la motivación, la misma que debe estar enfocada a aumentar la productividad y la calidad del servicio que se brinda a los usuarios, servicio que se muchas veces se ve disminuido en las organizaciones por falta de motivación a los empleados obligando a realizar mejorar cuando en la organización se incrementa la incertidumbre (Cibernos grupo, 2019).

De acuerdo a la realidad empresarial actualmente, motivar es satisfacer al empleado desde la parte organizacional, el complacer al colaborador para que trabaje más es la clave para tener empleados que desarrollen sus actividades de calidad; por otro lado, para los directivos no es fácil estar dispuestos a satisfacer los pedidos o necesidades de los empleados siendo imposible satisfacerlos constantemente, desestimando motivar a sus colaboradores, recargando labores a los responsables de los recursos humanos, encargados de establecer los programas de motivación e incentivos esta decisión, generando problemas al interno de la organización porque muchas veces los encargados del manejo de personal desconocen el sentido de la motivación laboral y lo confunden con satisfacción, generando problemas para la organización en la calidad de los servicios que brindan al usuario final (Gallardo et al. 2019).

La motivación laboral es un gran reto para las organizaciones, en especial para los del área de recursos humanos, se ha convertido en uno de los principales desafíos, pues de la motivación depende el que la organización avance y sean los colaboradores más productivos, por ahora la desmotivación está presente constantemente en las organizaciones generando un ambiente de trabajo poco saludable, prácticas laborales ineficaces, altos niveles de absentismo, menos productividad, incumplimiento de los objetivos, ausencia de crecimiento laboral, mala comunicación, espacio de trabajo inapropiado entre otros problemas que se presentan en las organizaciones por la no atención oportuna de la motivación a los empleados (Gdm soluciones, 2020)

En las universidades públicas es fundamental que para lograr una correcta dirección, se establezca una excelente política de motivación laboral que garantice satisfacción en el desempeño de su trabajo por parte del personal, con el objetivo de lograr su movilización para conseguir mejorar en continuidad la competitividad y rentabilidad social de las organizaciones, políticas que permitirán reaccionar con eficacia a los cambios

que formulen, asegurando la permanencia de sus empleados, de esta manera se garantiza la prestación de servicios de calidad. Sin embargo; en la Universidad Nacional de Jaén, los servicios que brindan los colaboradores administrativos, como, por ejemplo, trámite documentario tarda más de lo previsto, atención inadecuada a los alumnos, quienes refieren que no se encuentran satisfechos con el servicio recibido.

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Pregunta General.

¿De qué manera la motivación laboral influye en la calidad de servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020?

1.2.2. Preguntas Auxiliares.

a. ¿Cuál es el nivel de motivación laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020?

b. ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio que brindan los Colaboradores Administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020?

c. ¿Cuál es la relación de las dimensiones de motivación laboral con la calidad del servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020?

1.3. Justificación e importancia

1.3.1. Justificación científica.

Científicamente la investigación se justifica porque permitió tomar conocimiento mediante el uso del método científico como las teorías relevantes estudiadas previamente sobre motivación laboral que influyen en el rendimiento de cada uno de los colaboradores de la Universidad nacional de Jaén y se reflejan estos resultados en la calidad de atención que se le brinda a los demás miembros de la comunidad, en este caso relacionado con los estudiantes, quienes han dado a conocer la calidad del servicio recibido del personal

administrativo, permitiendo con esto llegar a conclusiones sobre la relación que existe entre estas dos variables en estudio, para que las autoridades competentes de la universidad en base a los resultados diseñen las estrategias necesarias para mejorar los resultados.

1.3.2. Justificación técnica-práctica.

El conocer cómo el estudiante valora la prestación del servicio que brinda la institución y como el personal administrativo se encuentre motivado para realizar su trabajo va a permitir a los directivos de la Universidad Nacional de Jaén establecer mecanismos desde el área de recursos humanos para mejorar estos indicadores y genera espacios que permiten mejorar el desempeño del personal administrativo en la prestación de servicios de calidad respecto a la atención que se le brinda al estudiante y demás miembros de la comunidad universitaria.

1.3.3. Justificación institucional y personal

La Universidad Nacional de Jaén a través de los resultados de la presente investigación va a tomar conocimiento de cuál es el nivel de la motivación laboral en el personal administrativo de la universidad y a la vez van a saber cómo los estudiantes valoran el servicio recibido por este personal, lo que permitirá a las autoridades establecer las medidas necesarias para mejorar estos resultados, los mismos que una vez sean implementados se tiene que realizar el seguimiento necesario para mejorar el rendimiento del personal en la calidad de atención al estudiante, para que contribuya a mejorar el servicio.

1.4. Delimitación de la investigación

Delimitación espacial.

La investigación se desarrolló en la provincia Jaén específicamente en la Universidad Nacional de Jaén teniendo como unidades de observación a los colaboradores administrativos y a los estudiantes.

Delimitación temporal.

El estudio se desarrolló el año 2020.

1.5. Limitaciones

En el proceso de la investigación se presentaron inconvenientes en la aplicación de los cuestionarios por la nueva normalidad de trabajo que se está viviendo en el país y el mundo debido a la Pandemia del COVID-19 y los problemas generados en la Universidad Nacional de Jaén a raíz del último proceso de admisión, motivo por el cual el personal administrativo no realizó el desarrollo del cuestionario dentro de los plazos establecidos, lográndose finalmente tener respuesta después de reiteradas veces. Respecto a los estudiantes no se presentaron limitaciones.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General.

Determinar la influencia de la motivación laboral en la calidad de servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020.

1.6.2. Objetivos Específicos.

a. Conocer el nivel de motivación laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020.

b. Identificar el nivel de calidad de servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020.

c. Identificar la relación de las dimensiones de motivación laboral con la calidad de servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Nivel Internacional

Loor (2020), en su investigación sobre: “Motivación docente y calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019”, tesis realizada para optar el grado de maestría en la Universidad Cesar vallejo, con la finalidad de: “determinar la relación entre la motivación docente y calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Fiscal Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019”. Los resultados de la investigación muestran que tanto que la motivación docente y calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa según la percepción de los encuestados sobre el 58% considera que alcanzan un nivel medio los mismo que convergen un 46% en una posible asociación positiva entre las variables. Se llega a concluir que, al aplicar la prueba de correlación de Pearson, el resultado obtenido fue $R= 0,543$ con significancia de $p=0,001$ determinando que la motivación docente se relaciona significativamente con la variable calidad del servicio; respecto a los resultados de correlacionar la variable motivación docente con las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo, el resultado alcanzado fue relación significativa para todos.

La relevancia de la investigación de Loor en la presente está dada por el estudio de las variables en investigación, donde se puede observar el resultado alcanzado por el autor, lo que ha sido de mucha utilidad en la formulación del presente estudio.

Bastardo (2016), en su investigación que tiene como título: “Motivación del personal y calidad de servicio en el área operativa taquilla en Mercantil C.A. Banco Universal Oficina C.C. Buenaventura Estado Portuguesa” tesis de maestría realizada en la Universidad Fermín Toro de Venezuela, en la cual el objetivo general a investigar fue: “Analizar las condiciones en el proceso de motivación del personal y calidad de servicio

en el área operativa taquilla en Mercantil C.A. Banco Universal Oficina C.C. Buenaventura estado Portuguesa” (p. 19). Donde se concluye que se tiene que hacer mejoras dentro de la organización respecto a la comunicación, que sea más efectiva, el trabajo en equipo, la evaluación de resultados debe ser mejor implementada; además también, se presentó bajo nivel de motivación, lo cual afecto el rendimiento laboral de los colaboradores, siendo en menos motivador el salario afectando directamente al rendimiento productivo del colaborador, generado por los deficientes canales de comunicación que tiene la empresa. Respecto a la calidad en el servicio, lo que ha afectado la relación con los clientes es la deficiente capacidad de respuesta del personal de caja al momento de realizar el cliente sus compras, dando a conocer con esto que el servicio que presta la empresa no es el adecuado, influenciado por las deficiencias en atención, comunicación y orientación que no son brindadas oportunamente.

La investigación de bastardo (2016), es importante en el desarrollo de la presente investigación por que muestra los factores que han sido influyentes en la calidad del servicio que presta la empresa a sus clientes, mostrando deficiencias que permiten conocer cuáles son los factores que van a incidir de manera directa en el resultado de la calidad del servicio prestado desde la motivación que viven lo colaboradores en la empresa.

Zaldúa (2018), en su tesis sobre: “Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabi”, tesis de maestría, realizada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Donde el investigador estableció como objetivo general: “Determinar los factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes mediante la aplicación de técnicas cuantitativas con la finalidad de elaborar un plan estratégico de mejora” (p. 14). Según los resultados se

encontró un nivel de satisfacción laboral general de 43% dentro del total de encuestados indicando que menos de la mitad del personal percibe adecuados niveles de satisfacción laboral, y al realizar el análisis individual de cada grupo de factores encontramos, dentro de la categoría satisfacción intrínseca un 41,7% de satisfacción, mientras que en la categoría satisfacción extrínseca presento un 36,7% de satisfacción. Concluye que la satisfacción laboral contiene factores que influyen en la actitud del trabajador de forma positiva o negativa, dependiendo la naturaleza del factor influyente, en el presente caso se demostró contar con niveles insuficientes de satisfacción laboral (57,0%) en un enfoque general, y dentro del análisis individual de sus factores se determinó la categoría extrínseca como la mayor generadora de insatisfacción (63,3%) dentro de los trabajadores estudiados.

El aporte que brinda la investigación de Zaldúa a la presente es relevante, pues da a conocer los factores influyentes en la motivación del colaborador en las empresas, permitiendo con tener antecedentes para el posterior análisis de los resultados de la motivación de la investigación; así como también, sus posibles consecuencias en la prestación del servicio de calidad.

2.1.2. Nivel nacional.

Epquin y Lorzundi (2018), en su tesis cuyo título es: “Motivación y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018”, tesis de maestría realizada en la universidad cesar vallejo con el objetivo de: “Establecer la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018” (p. 32). Sobre la motivación los resultados muestran que el 28.7% de los servidores públicos se proponen metas muy elevadas a alcanzar, buscando realizar las actividades de manera regular/algo mientras que el 54.2% están totalmente de acuerdo con la conformidad del

empleo y su entorno. Sobre La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente, y realizar bien el servicio desde la primera vez son totalmente favorables con un 45.3%, y, mientras el 54.2% de los servidores están totalmente de acuerdo con la responsabilidad de cumplir funciones. Concluyen que: existe relación entre las variables motivación y la calidad de servicios, debido a que se obtuvo como correlación R=de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018, siendo esta correlación estadística Rho de Spearman de $R=0,481$ con significancia de $p=0,001$.

Investigación relevante por el aporte que brinda respecto a la evaluación de las variables, la misma que permitió poder hacer uso en la discusión de utilidades como referencia del estudio de las variables motivación laboral y calidad del servicio.

Santurio (2019), en su investigación que tiene como título: “Factores motivacionales y su influencia en la calidad de servicio que brindan los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Callao, 2017”, tesis de maestría realizada en la Universidad Nacional del Callao, donde el objetivo general que se investigo fue: “Establecer de qué manera los factores motivacionales influyen en la calidad de servicios que brindan los Trabajadores Administrativo de la Universidad Nacional del Callao, 2017” (p. 17), donde concluye que: existe relación entre las variables en estudio la que se determinó mediante la aplicación de la prueba Chi cuadrado de Pearson de 337,156 con significancia $p=0,000$; respecto a la relación entre la dimensión factores satisfactores y calidad de servicios, el resultado fue que influyen positivamente, siendo Chi cuadrado de Pearson de 216,582 con significancia $p=0,000$; respecto a la relación entre la dimensión programas de motivación laboral y calidad de servicio se encontró que son dependientes, donde la prueba Chi cuadrado de Pearson fue de 238,102 con significancia $p=0,000$; finalmente, respecto a la relación entre la dimensión adiestramiento de los trabajadores

administrativos y la calidad de servicio el resultado fue correlacional, siendo la prueba Chi cuadrado de Pearson de 216,582 con significancia $p=0,000$.

La investigación es relevante por el aporte que brinda a la investigación en curso, pues demuestra la relación que existe entre ambas variables, permitiendo con esto poder establecer conjeturas respecto a los resultados a los que se ha llegado en la presente investigación, siendo de mucha utilidad el aporte de Santurio para la discusión de los resultados de la presente investigación.

2.1.3. Nivel local.

Alcalde (2018), en su trabajo de investigación: “Relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. – filial Cajamarca, 2016” (Tesis de Maestría). Con el objetivo de “Conocer la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la Empresa de Transportes Turismo Días S.A. - filial Cajamarca, 2016”, el cual concluye: “Según los resultados obtenidos, se determina que existe relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de transportes Turismo Días S.A. – filial Cajamarca, 2016”.

Castillejos (2018). En su tesis titulada: La motivación y su influencia en el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Complejo Turístico Baños del Inca año 2016. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Con el objetivo de Conocer el grado de influencia de la motivación en el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Complejo Turístico Baños del Inca, con el propósito de diseñar una estrategia de mejora. Los resultados muestran que según el 28.57% los trabajadores, su nivel es Medianamente motivado, el 27.14% su nivel es Muy desmotivado, el 22.86% su nivel es desmotivado y solo el 21.43% su nivel es Muy Motivado. Sobre el Nivel de Satisfacción Laboral del 24.29% su nivel es Insatisfecho, el 50% no precisa ninguna de

las dos situaciones, y el 25.71% su nivel es Satisfecho. Teniendo como principal conclusión que existe una asociación entre el Nivel de Motivación y Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores del Complejo Turístico Baños del Inca Año 2016, según el coeficiente de Spearman. 0.370, a un nivel de significancia del 5%, con un $p=0.002$. Sobre la relación entre la motivación extrínseca y el nivel de satisfacción si tiene una correlación de 0.4371 que es un valor positivo ligeramente superior al obtenido para la asociación general, lo que indica que también existe una influencia o asociación positiva entre ambas variables, pero que es moderada, Mientras que la relación entre la motivación intrínseca y el nivel de satisfacción es baja con un coeficiente de correlación de 0,283 medianamente baja.

2.2. Marco doctrinal.

2.2.1. Teorías De Motivación.

Teoría tradicional. Uno de los primeros autores en estudiar a la motivación fue Frederick Taylor, quien manifiesta en su teoría que los empleados están siempre motivados económicamente, por lo que van a trabajar las horas que sean necesarias para obtener dinero como les sea posible, defendiendo con esta teoría los sistemas de pagos por incentivos (Griffin et al. 2017).

Teoría de las relaciones humanas. Esta teoría permite suponer que los empleados en todo momento buscan sentirse útiles e importantes en sus actividades laborales y buscan satisfacer necesidades sociales más relevantes que el dinero, por lo que los gerentes tienen que darles importancia a los empleados y otorgarles mayor autodirección y auto control para el desarrollo de sus actividades cotidianas. Esta teoría busca en todo momento el sentimiento sea más importante y que a través de la participación el empleado satisfaga sus necesidades sociales básicas motivándolos a mostrar un mejor desempeño (Robbins & Judge, 2009).

Teoría de los recursos humanos: abarca conceptos más amplios que las necesidades y la motivación. Surgió en la década de 1950, hace suponer que las contribuciones que realizan son más importantes para los colaboradores y para las organizaciones, debido a que los trabajadores pueden contribuir a lograr un mejor desarrollo. La acción gerencial en esta teoría consiste en generar participación y crear ambientes laborales saludables, utilizando todos los recursos humanos que tiene a cargo las organizaciones (Griffin et al, 2017).

Teoría basada en las necesidades: Teoría desarrollada en 1940 por Abraham Maslow, quien manifestó que los seres humanos son animales “carentes” que cuentan con deseos innatos de satisfacer un conjunto determinado de necesidades. Esta teoría indica que los seres humanos son motivados principalmente por la falta de satisfacción de una o más necesidades, las mismas que fueron ordenadas en cinco categorías básicas de necesidades, siendo las necesidades fisiológicas como las más básicas, seguido de las necesidades de seguridad, luego encontramos las necesidades de pertenencia que son esencialmente sociales, en el cuarto nivel encontramos las necesidades de estima, que se refiere a la necesidad de contar con una autoimagen positiva y la necesidad de ser respetado por los demás. Y finalmente las necesidades de autorrealización, que consiste en la realización plena del potencial personal y convertirse en todo lo que podemos ser (Robbins & Judge, 2009).

Teoría de los dos factores: Defendida por Fredrick Herzberg a principios de 1960 quien indica que esta teoría está compuesta por los factores motivadores que son los factores intrínsecos del trabajo como logro, reconocimiento, el trabajo en sí mismo, responsabilidad, crecimiento y avance, los que generan motivación y satisfacción en el ser humano y los factores higiénicos o factores extrínsecos al trabajo, que son la remuneración y la seguridad laboral, supervisión, condiciones de trabajo,

relaciones interpersonales, y políticas de la empresa que pueden generar insatisfacción o falta de motivación en el ser humano (Griffin et al, 2017).

La teoría de las necesidades adquiridas, defendida por David McClelland, la misma que se centra en las necesidades de logro, afiliación y poder, centrándose en las necesidades adquiridas o aprendidas en la sociedad, la cultura, y las influencias familiares. Las necesidades de logro surgen del deseo que tienen las personas de alcanzar de forma más efectiva que en el pasado una meta o una tarea. Las necesidades de afiliación porque siempre tienen la necesidad de contar con compañía humana, y las necesidades de poder, que se refiere al deseo de controlar el ambiente o entorno mediante el uso de los recursos financieros, humanos, de información y materiales (Griffin et al, 2017).

2.2.2. Teorías de Calidad del servicio

Teoría de la Calidad Total. Citada por Najul (2011) indica que “las experiencias solas, sin la teoría no enseñan nada a la dirección de la organización sobre lo que hacer para mejorar su competitividad en el mercado, ni cómo hacerlo” (p. 30).

La teoría sobre la calidad total de W. Edward Deming citada por Najul (2011), comprende catorce principios que las organizaciones deben observar para mejorar cada uno de los procesos:

- a) El propósito de la empresa es mejorar el producto y el servicio con la finalidad de ser cada día más competitivos y perdurar el negocio en el tiempo.
- b) Las empresas deben estar preparadas para los cambios, por lo que tienen que hacer cambios en la filosofía, que le permitan estar a la altura de las nuevas condiciones económicas que ofrece el mercado, donde la empresa tiene que mostrarse competitiva, con la capacidad de asumir nuevos retos, responsabilidades, y realizables al cambio de liderazgo.

- c) Concentrarse en la calidad del producto y/o servicio y olvidarse de la inspección de la operatividad del negocio.
- d) Evitar utilizar como base de la calidad el precio de ofrecer sus productos, sino centrarse en el costo totales del producto o la prestación del servicio.
- e) Mejora continua del proceso de producción y prestación del servicio para una mejora calidad y productividad.
- f) Implementar disciplina en el cumplimiento del trabajo.
- g) Instaurar en la empresa el liderazgo.
- h) Implementar el trabajo con eficiencia, evitando que el miedo se apodere del trabajador y se brinden productos y/o servicios de baja calidad.
- i) Se debe descentralizar las organizaciones, no debe existir barreras entre los diferentes centros de la organización o departamentos.
- j) Controlar de manera continua los niveles de producción, eliminando los eslóganes para mejorar el cumplimiento de las metas
- k) Eliminar los indicadores estándares de medición del trabajo en planta.
- l) Evitar barreras que generen incomodidad en el trabajo y priven de sus derechos.
- m) Implementar programas exigentes de educación mejora continua.
- n) Incentivar a todo el personal de la organización a cumplir con el trabajo para ayudar a la transformación, ya que la prestación de un buen servicio o la entrega de un buen producto es tarea de todos.

Esta teoría permite identificar que cada colaborador tiene su propia personalidad, la cual se diferencia de las demás, la que va a incidir en el comportamiento y actitudes de sus compañeros con los que interactúa, generando muchas veces influencia en sus semejantes (Chiavenato, 1999).

2.3. Marco Conceptual

2.3.1. Motivación Laboral

Definiciones. - Para Griffin, Phillips y Guly (2017), la motivación “es un conjunto de fuerzas que hacen que las personas se comporten de cierta forma en vez de optar por conductas de otros tipos” (p. 170).

La motivación es producto de la relación de los individuos con una situación. (Robbins y Judge (2009), manifiestan que “la motivación son los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo por la consecución de un objetivo” (p.175).

La motivación “tiene una vertiente de persistencia, los individuos motivados se aferran a una tarea lo suficiente para alcanzar la meta, el esfuerzo que debemos buscar es el que se dirige hacia las metas de la organización y es congruente con ellas” (Robbins & Judge, 2009, p. 186)

“La motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares. La motivación se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta” (Griffin, Phillips & Guly, 2017, p. 174).

“La motivación, dentro del ámbito laboral, es definida actualmente como un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados” (López, 2005, p. 26)

“La motivación tiene que ver con los factores internos que impulsan a la acción, así como, con los factores externos que actúan como incentivos en la acción” (Locke & Latham, 2004, p. 388).

Importancia de la motivación. - “Los gerentes intentan motivar a las personas en las organizaciones para que alcancen un alto desempeño” (Griffin, Phillips, & Guly, 2017, p. 170).

La motivación es uno de los factores laborales más difícil de manejar en la mayoría de todos los ambientes. Si un colaborador muestra deficiencias de capacidad para desarrollar sus actividades laborales, estas pueden mejorar con una capacitación especializada, mejorando sus habilidades, ahora, cuando la motivación es deficiente, la mayoría de los gerentes enfrentan situaciones complejas en la que tiene que decidir que motivará al colaborador para que cumpla con sus actividades. Por lo tanto, es muy importante comprender lo que más motiva en el aspecto personal al trabajador (Griffin y otros, 2017).

El trata de motivar efectivamente a los colaboradores, en las diferentes empresas que existen en el mundo, es gran desafío e importante para el crecimiento de las empresas. Los gerentes tienen que realizar un papel receptivo importante, sobre todo relacionarse con colaboradores de diferentes culturales con valores y necesidades diferentes, y tratar de entenderlos, pues lo que es correcto en una cultura muchas veces no lo es en otra cultura.

El recurso humano es uno de los elementos más importantes de tiene una empresa, convirtiéndose este recurso en el eje central, que la impulsa. Por lo tanto, a más motivación del colaborador, mejor desempeño.

También, se puede afirmar que la empresa que le dan mayor importancia a las necesidades de sus colaboradores tiene mayor éxito en el mundo empresarial. Pues es el recurso humano quien hace posible el cumplimiento de objetivos, por lo tanto, un equipo motivado permitirá que la empresa pueda cumplir con todo lo planificado.

Beneficios de la motivación laboral. - Según Robbins y Judge (2009), se puede destacar los siguientes beneficios de la motivación laboral:

Mayor compromiso: cuando se tiene motivado al personal, este retribuirá con un mayor compromiso y el cumplimiento de las actividades programadas.

Mejor rendimiento laboral: Cuando se tiene colaboradores motivados, el rendimiento mejora y se puede cumplir las metas sin ningún inconveniente, por lo tanto, es importante valorar al colaborador.

Más potencial creativo: Las empresas que permiten a sus colaboradores participar en las decisiones organizacionales con ideas creativas, van a generar en el colaborador mayor compromiso, seguridad, autoestima en el cumplimiento de sus actividades y metas.

Mayor competitividad: cuando en una compañía existe compromiso, alto rendimiento por parte del colaborador, este permite tener negocios competentes en el mercado, convirtiendo a la empresa en líder en su sector; por lo tanto, es importante el saber valorar y mantener satisfechos a nuestros colaboradores siempre.

Menos fuga de cerebros: Es importante que en las empresas se transmita al colaborador un ambiente sano, donde pueda realizar sus actividades creativamente, valorando sus aportes siempre, satisfaciendo sus necesidades, para que el trabajador se sienta a gusto y contento en la empresa y quiera quedarse a trabajar, desarrollando mayor compromiso y fuerte potencial dentro de la organización.

Mejor imagen de la empresa como empleador: El mantener al colaborador motivado, permite a las organizaciones lograr reconocimiento en el mercado y ser cotizada por la comunidad laboral queriendo la mayoría contar con un puesto laboral.

Mejora la imagen de la empresa: Una organización con mayor reconocimiento y rendimiento en el mercado, va a permitir que los inversionistas quieran invertir en ella, pues genera confianza y seguridad en la inversión realizada.

Menos obstáculos para el progreso de la empresa: el tener colaboradores motivados y satisfechos, permite a los diferentes negocios mantener crecimiento, efectividad y cumplimiento de sus objetivos y metas.

Dimensiones de la motivación

Motivación laboral intrínseca. “Es aquella que surge gracias a la satisfacción que aporta una tarea en su ejecución. Se trata de una motivación propia que viene con la persona, que se auto estimula y que no requiere de una tercera fuente” (Arnold, et al, 2012, p. 285).

El mantener un colaborador satisfecho, va a permitir alcanzar la meta sin presiones ni inconvenientes a las organizaciones.

El incluir dentro de las motivaciones intrínsecas los valores y habilidades de la persona, ha permitido a muchas organizaciones cumplir con las tareas asignadas con mejores resultados. Sucediendo todo lo contrario cuando las organizaciones tienen trabajadores que no son motivados y que todas las actividades las desarrollan bajo presión, por lo tanto, la motivación intrínseca se encuentra directamente relacionada con la satisfacción de colaborador.

Motivación laboral extrínseca. “Es la que viene de fuera, es decir, la que procede del exterior, de una tercera fuente. Habla del proceso, de los recursos, el reconocimiento externo y de las mejores y el impacto conseguido con esa tarea que hemos realizado” (Arnold, et al, 2012, p. 286).

Esta motivación siempre ha estado relacionada al otorgamiento de premios, previo cumplimiento de objetivos, la misma que muchas veces no es sostenible por las organizaciones, por lo que es importante el manejo adecuado de este tipo de motivación extrínsecas.

Siendo la motivación extrínseca la búsqueda constante de recompensas individuales o también grupales, que permitan cumplir objetivos sin tener en consideración la satisfacción del colaborador.

2.3.2. Calidad de Servicio

El servicio al cliente “es el conjunto de estrategias que una organización diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos” (Serna, 2006, p. 17).

De la apreciación de Serna (2006) se puede manifestar que el servicio de atención al cliente es importante para el desarrollo de las corporaciones, sea en instituciones pública o empresas del sector privado, además se puede manifestar que el servicio al cliente posee ciertas características especiales que hace que este servicio sea diferente a las otras actividades que se desarrollan en cada una de las organizaciones.

Según Najul (2011) indica que: Cuando nos referimos del servicio al cliente estamos hablando del servicio que se le brinda a una tercera persona, que necesita satisfacer sus necesidades; por lo tanto, no es igual hablar de “atención al cliente” que de “servicio al cliente”, la atención es “trato” y el servicio es la “disposición a servir.” (p. 17)

El servicio al cliente hace referencia a la atención que se le brinda a un cliente para satisfacer sus necesidades mediante el ofrecimiento de un servicio o producto, en el tiempo establecido, justo cuando lo necesita, el mismo que debe asegurar que va a cubrir las necesidades de quien lo solicita.

Un servicio al cliente adecuado es un factor importante para toda organización, debido a que va a facilitar la relación entre la corporación y sus clientes, estableciendo prioridades sobre estos pues si nos referimos a las instituciones públicas como la universidad, diremos que el estudiante es la razón de ser de la institución universitaria;

por lo tanto, la prestación del servicio debe ser la adecuada, brindándole lo que espera recibir dentro del procesos de su solicitud o requerimiento.

Por lo que tener una buena comunicación con sus clientes es importante en todas las corporaciones sean públicas o privadas, debido a que es fundamental el uso adecuado de los canales de comunicación, permitiéndole un mejor entendimiento en la prestación del servicio y la atención adecuada ante las necesidades de los clientes. Por lo tanto, el enfoque que le brinden el personal de las instituciones a los requerimientos de sus usuarios es importante para mantener un cliente satisfecho, con relaciones adecuadas, efectividad en el cumplimiento de los pedidos y optimización del uso de los recursos disponibles en la prestación del servicio.

Características Según el autor (Serna, 2006, p. 17) indica que el servicio al cliente *es*:

Un intangible. Pues solo es perceptivo, a pesar de que muchas veces entre sus componentes tiene elementos objetivos.

Perecedero. Porque es de corto tiempo, debido a que se produce y a la vez consume rápidamente.

Continuo. Porque es producido por el prestador del servicio.

Integral. Porque la organización es quien responde por el servicio prestado, siendo fundamental el compromiso que sume el colaborador en el cumplimiento de la prestación del servicio de calidad, el mismo que puede satisfacer las necesidades del cliente o no.

La oferta del servicio es estándar, porque el cliente siempre tiene la razón, pues el servicio debe ser brindado de acuerdo a lo ofrecido por la institución, lo que permitirá conocer la satisfacción del cliente en la prestación del servicio.

Satisfacción del cliente, porque la prestación adecuada del servicio es generar satisfacción en el cliente, que permita cubrir las necesidades y a la vez las expectativas del cliente por el servicio recibido.

La presentación integral, se debe prestar atención a este punto, pues las organizaciones a través de la atención adecuada al cliente generan un valor agregado, el mismo que va ser valorado por el cliente para asegurar su filiación y lealtad o su alejamiento e insatisfacción.

Importancia del Cliente. Serna (2006) indica: (p. 15)

Qué el cliente es el individuo que requiere cubrir una necesidad, sea individual o colectiva y que recurre a la institución por la prestación del servicio, que puede ser producto o servicio.

El público usuario carente de cubrir sus necesidades los encontramos en todos los campos y actividades y la Universidad Nacional de Jaén no es ajena a ello, pues a diario se presentan muchas solicitudes de los usuarios requiriendo información diversa la misma que se está atendiendo oportunamente, de acuerdo con el orden de presentación de los pedidos, respuesta que siempre busca cubrir las necesidades del solicitante.

Factores que influyen en las expectativas del cliente o público usuario.

Eficiencia. Se tiene que formular la siguiente consulta para evaluar si el servicio fue atendido eficientemente: ¿se ha proporcionado al cliente la información que está buscando?

Confianza. – referido ah: ¿El usuario que presenta una solicitud o requerimiento, otorga autoridad al colaborador con quien se entrevistó en su pedido?

Servicialidad. - Referido a la asistencia en la atención prestada al requerimiento del usuario, la misma que es realizada adecuadamente, pensando en satisfacer las necesidades de quien requiere el servicio o el producto.

Interés personal. – referente a la atención brindada por el colaborador de la institución, convirtiéndose muchas veces en atención personalizada pues existe de por medio un interés personal en la atención del requerimiento por la relación entre ambos participantes de la prestación del servicio.

Confiabilidad. – La seguridad con el que se desenvuelven los colaboradores en el cumplimiento de sus actividades y desempeño laboral ante la presión que podría significar un mejor desempeño en la Organización.

Dimensiones de Calidad de Atención al usuario. Según lo planteado por Parasuraman, et al. (1988) (Como se citó en Ganga et al., 2019), son cinco las dimensiones utilizadas para evaluar la calidad del servicio:

Elementos Tangibles. Hace referencia a la infraestructura de la organización, y a la presencia y amabilidad de los miembros de la organización.

Fiabilidad: Referido al cumplimiento de los requerimientos mediante el desarrollo de actividades, la misma que se realiza de manera oportuna, brindando la atención y el buen trato esperado por el usuario en el tiempo acordado con exactitud y seriedad.

Capacidad de respuesta: referido a la prestación del servicio institucional realizado con voluntad de servicio al usuario, adecuando el servicio a lo solicitado con la rapidez y agilidad.

Seguridad: referido a la capacidad de respuesta que brinda la institución a sus clientes, el mismo que se debe desarrollar con objetividad y competitividad generando confianza en el usuario con una adecuada prestación del servicio.

Empatía: El conocimiento del servicio que se está prestando es importante para la respuesta que se va a brindar, relacionándose con la adaptación e interés que brindan

los colaboradores de la institución a las necesidades de los usuarios, el mismo que debe ser realizado utilizando lenguaje sencillo y comprensible.

2.4. Definición de términos básicos.

Calidad Educativa. “Dirigida a satisfacer las aspiraciones del conjunto de los sectores integrantes de la sociedad, aprovechando óptimamente los recursos necesarios para impartirla entre los diversos sectores integrantes de la sociedad a la que está dirigida” (Serna, 2006, p. 18).

Calidad total. “Las experiencias solas, sin la teoría no enseñan nada a la dirección de la organización sobre lo que hacer para mejorar su competitividad en el mercado, ni cómo hacerlo” (Najul 2011, p. 30).

Motivación. “Es un conjunto de fuerzas que hacen que las personas se comporten de cierta forma en vez de optar por conductas de otros tipos” (Griffin, Phillips & Guly, 2017p. 170).

Motivación Laboral. “Es un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados” (López, 2005, p. 26).

Servicio al cliente. “Conjunto de estrategias que una organización diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos” (Serna, 2006, p. 17)

CAPÍTULO III

PLANTEAMIENTO DE LAS HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis.

3.1.1. *Hipótesis General*

La motivación laboral influye en la calidad de servicios que brindan los colaboradores administrativos de la UNJ, 2020.

3.1.2. *Hipótesis específica*

Existe una relación directa y significativa entre las dimensiones de motivación laboral con la calidad de servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020.

3.2. Variables

3.2.1. *Variable Independiente.*

Motivación laboral.

3.2.2. *Variable dependiente.*

Calidad del servicio.

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Tabla 1

Operacionalización de Variables.

Título: INFLUENCIA DE LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO QUE BRINDAN LOS COLABORADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE JAÉN, 2020

Hipótesis	Definiciones Conceptuales de las Variables	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de Recolección de datos
Hipótesis General La motivación laboral influye en la calidad de servicios que brindan los colaboradores administrativos de la UNJ, 2020	Motivación Laboral. “Es un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados” (López, 2005, p. 26) Calidad de Servicio: “es el conjunto de estrategias que una organización diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos” (Serna, 2006, pp. 17-18).	Variable Independiente Motivación Laboral	Intrínsecas	Factores económicos	CUESTIONARIO Ordinal Escala tipo Likert - Bajo: 20 - 40 - Medio: 40 -60 - Alto: 60 - 100
				Condiciones laborales	
				Factores sociales	
				Seguridad	
				Independencia laboral	
				Responsabilidad	
		Variable Dependiente Calidad del Servicio	Extrínsecas	Trabajo estimulante	
				Reconocimiento	
				Autorrealización	
				Logros	
				Elementos Tangibles	Infraestructura
					Presencia y amabilidad
Fiabilidad	Actividades				
	Atención y buen trato				
Seguridad	Servicio institucional				
	Objetividad y Competitividad				
Capacidad de Respuesta	Respuesta				
	Adecuación al servicio				
Empatía	Conocimiento				
	Adaptación e interés				

CAPÍTULO IV

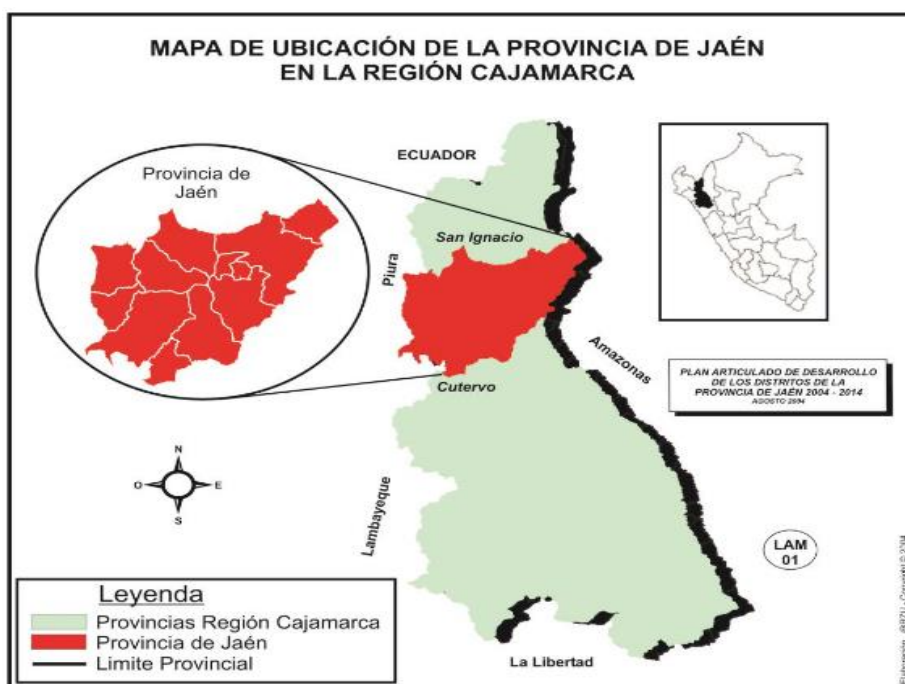
MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica.

La investigación se llevó a cabo en la Universidad Nacional de Jaén ubicada en la ciudad de Jaén, provincia del mismo nombre, se encuentra en la zona Nor Oriental del departamento de Cajamarca, entre los 5°15" y los 6°4" de latitud Sur; y entre los 78°33" y los 79°38" de longitud Oeste. Su capital, la ciudad de Jaén se encuentra a 295 Km de la ciudad de Chiclayo y a 1060 Km de la ciudad de Lima, entre las coordenadas 05°42'15" de Latitud Sur y 78°48'29" de Longitud Oeste.

Figura 1

Mapa de ubicación de la Provincia de Jaén en la Región Cajamarca



Nota. Obtenido de <https://peruvotoinformado.com/descargas/pg/plan-de-gobierno-jose-francisco-delgado-rivera.pdf>

4.2. Diseño de la Investigación.

La presente investigación tiene diseño de investigación no experimental, de corte transversal, el cual permitió valorar las variables de manera independiente para determinar la influencia de una variable en otra, es decir; cómo influye la motivación laboral en la calidad del servicio en dos grupos diferentes involucrados como es el personal administrativo de la UNJ quienes brindan el servicio y los estudiantes universitarios de dicha institución como los que reciben y perciben el servicio.

El nivel de la investigación fue explicativo, por lo cual se operó para determinar la influencia de una variable en la otra.

4.3. Métodos de investigación

Método inductivo – deductivo.

Este método permitió obtener los resultados de cada variable de manera individual, a partir de las cuales se plantearon argumentos que permitieron aceptar la existencia de una realidad externa (percepción de calidad de atención de los usuarios de la UNJ) y postular la capacidad del hombre para percibirla a través de sus sentidos y entenderla por medio de su inteligencia (el grado de motivación laboral de los colaboradores administrativos).

Método analítico.

Este método permitió desglosar las secciones que conforman la totalidad del caso a estudiar, estableciendo la relación entre las dos variables objeto de estudio y sus componentes.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación.

Población.

La población en el presente estudio estuvo conformada por 96 colaboradores administrativos que realizan atención al estudiante en la Universidad Nacional de Jaén.

Muestra:

Muestra 1: Personal Administrativo:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{E^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

$$(1.9)^2 (0.6)(0.4)96$$

$$n = \frac{\quad}{(0.05)^2 (96-1)+(1.9)^2 (0.6)(0.4)}$$

n= 78 = Muestra 1

A esta. Muestra se aplicó el cuestionario sobre la percepción de ambas variables a fin de realizar las correlaciones y el análisis de influencia de estas.

Muestra 2: Estudiantes Universitarios.

Con la finalidad de conocer la percepción de la calidad del servicio por parte de estudiantes también se aplicará un cuestionario sobre esta variable a 78 estudiantes.

Unidad de análisis. Indica quiénes van a ser medidos, es decir, los participantes o casos a quienes en última instancia vamos a aplicar el instrumento de medición. (R. Sampieri, 2014)

Cada uno de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén.

Unidad de Observación. Es el ítem (o ítems) que realmente observas, mides o recolectas en el curso de intentar aprender algo sobre tu unidad de análisis. (M. De Carlo, 2020).

Las variables, dimensiones, indicadores y parámetros que están contenidos en la matriz de operacionalización.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Las Técnicas e instrumentos para la recolección de información que se utilizaron fueron:

Encuesta: Se utilizó la encuesta con la finalidad de medir el nivel de motivación laboral en el personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén y medir la Calidad de servicio que perciben los estudiantes de las diversas carreras de la Universidad.

Instrumento: Se utilizaron dos cuestionarios para medir cada una de las variables con la población elegida, cuya finalidad fue dar respuesta a los objetivos de la investigación.

Validez y confiabilidad del instrumento.

La validez y confiabilidad de la investigación se llevó a cabo mediante juicio de expertos, integrado por 02 expertos (Anexo – Fichas de validez) con doctorado y experiencia en la línea de investigación.

La confiabilidad de cada instrumento se realizó aplicando el Alfa de Cronbach a través del estadístico SPSS Versión 25, resultado valores superiores al valor mínimo aceptable de 0,70

Tabla 1

Estadísticos de fiabilidad por Variable

Variable	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Motivación laboral	,931	,931	20
Calidad del servicio	,955	,956	20

En la Tabla 1 se pueden observar que los valores de Alfa de Cronbach para las dos variables, son superiores al valor mínimo aceptable que es 0,70, por lo que se considera un instrumento fiable para ser aplicado.

Tabla 2

Estadísticos de fiabilidad de todo el instrumento

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,921	,923	20

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información.

El procesamiento de información se realizó básicamente usando software estadístico SPSS, Versión: IBM SPSS Statistics 26.0 - 2019, mediante el cual la información recogida en la encuesta fue procesada. Con respecto al análisis de los datos este se realizó de acuerdo a la interpretación del investigador con ayuda de las teorías que sustentan la investigación.

4.7. Equipos y materiales.

Equipos.

Laptop, calculadora.

Materiales

Papel bond, borradores, lapiceros, engrapador, sacapuntas, tintas para cartucho, CD, folder manila A-4, archivador, grapas.

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 2.
Matriz de consistencia metodológica

Título: Influencia de la Motivación Laboral en La Calidad De Servicio que Brindan los Colaboradores Administrativos de la Universidad Nacional De Jaén, 2020.

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de Recolección de	Metodología	Población y Muestra
Pregunta General. ¿Cómo la motivación laboral influye en la calidad de servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020	General. Determinar la influencia de la motivación laboral de los colaboradores de la UNJ, 2020.	Hipótesis General La motivación laboral influye en la calidad de servicios que brindan los administrativos de la UNJ, 2020	Variable Independiente Motivación Laboral	Dimensiones Intrínsecas	Logro Poder Afiliación Reconocimiento Autorrealización	Se Utilizará la Encuesta como instrumento de recolección de información.		La Población:
Preguntas auxiliares. 1)¿Cuál es el nivel de motivación laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020?	Específicos. 1.Conocer el nivel de motivación laboral de los administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020.	Específicas El nivel de motivación de los administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020		Dimensiones Extrínsecas	Supervisión Salario Promoción Grupo de trabajo Contenido de trabajo Atención Personalizada	Escala de Likert	Método Inductivo -deductivo.	96 colaboradores administrativos de la UNJ. 1836 estudiantes de las 5 carreras universitarias de la UNJ.
2)¿Cuál es el nivel de calidad de servicio que brindan los Colaboradores Administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020?	2.Identificar el nivel de calidad de servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020.	El nivel de calidad de servicio que brindan los administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020	Variable Dependiente Calidad del Servicio	Proceso de Trabajo	Capacidad de respuesta Competitividad Eficacia Eficiencia	El método SERVQUAL permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio	Método Analítico	Muestra: 78 colaboradores administrativos. 78 estudiantes Universitarios
3)¿Cuál es la relación de las dimensiones de motivación laboral con la calidad del servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020?	3.Identificar la relación de las dimensiones de motivación laboral con la calidad de servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2019	Existe una relación positiva entre las dimensiones de motivación laboral con la calidad de servicio que brindan los administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2019		Clientes Externos	Amabilidad del personal Percepción del cliente Tiempo de espera Buen trato Comportamiento humano			

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

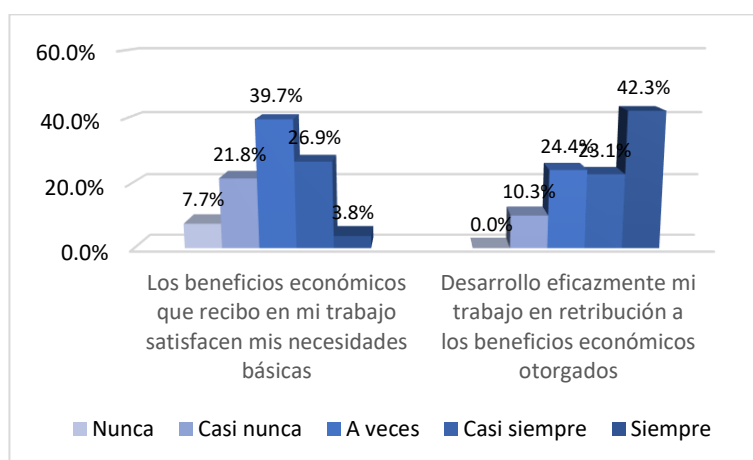
5.1 Presentación de resultados

2.4.1. 5.1.1 Motivación Laboral

a. Factores intrínsecos de la motivación

Figura 2

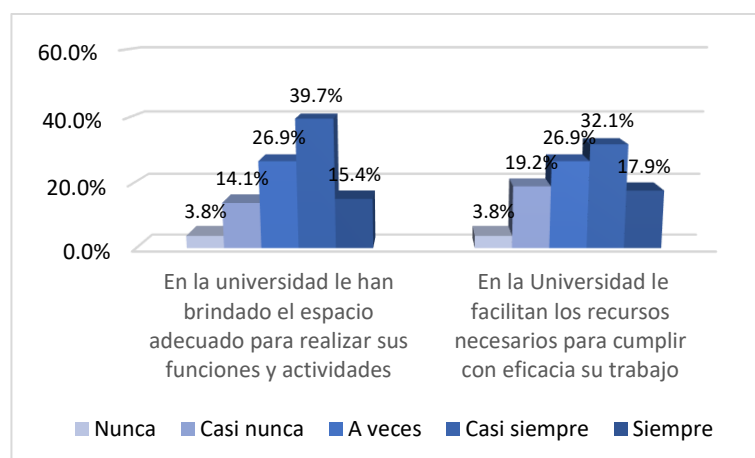
Factores económicos



Los resultados muestran una percepción mixta entre los colaboradores administrativos con relación a los factores económicos. La mayoría de los empleados tienen una percepción aceptable, considerando que los beneficios económicos satisfacen sus necesidades básicas (26.9% casi siempre y 39.7% a veces) y ello les motivan a desarrollar eficazmente su trabajo (23.1% casi siempre y 42.3% siempre). Sin embargo, otros empleados tienen una percepción desfavorable, indicando que los beneficios no son suficientes para cubrir sus necesidades básicas, esto puede afectar su desempeño laboral.

Figura 3

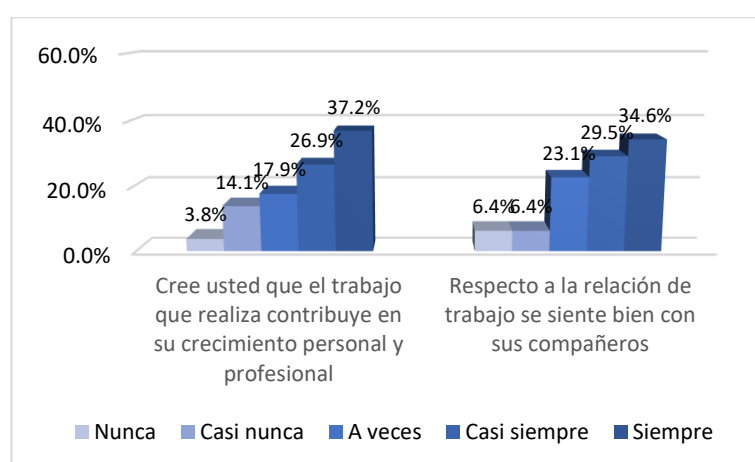
Condiciones laborales



Los resultados muestran una variedad de percepciones entre los colaboradores administrativos con relación a las condiciones laborales. La mayoría de los colaboradores administrativos tienen una percepción favorable, indicando que se les brinda el espacio adecuado (39.7% casi siempre y 15.4% siempre) así como sobre el suministro de recursos necesarios para realizar sus funciones de manera eficaz (32.1% casi siempre y 17.9% siempre). Sin embargo, otros empleados tienen una percepción desfavorable, expresando insatisfacción con el espacio y los recursos disponibles, lo que puede afectar su productividad y desempeño laboral.

Figura 4

Factores sociales

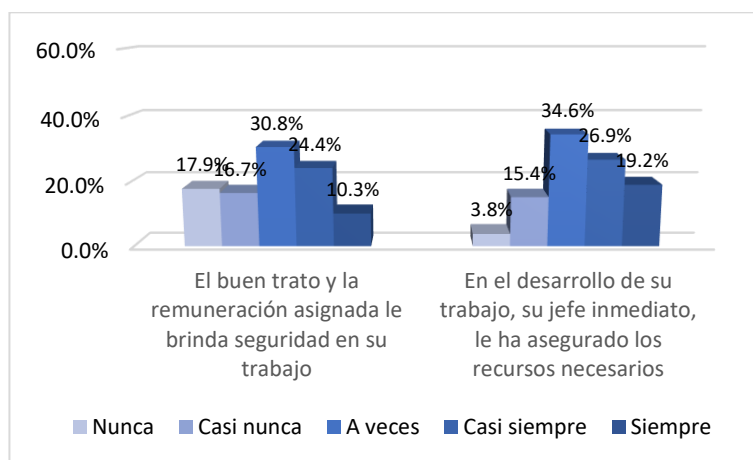


Los resultados muestran las percepciones entre los colaboradores administrativos con relación a los aspectos sociales de la motivación. En cuanto al crecimiento personal y profesional, una parte significativa de los empleados tiene una percepción favorable. El 26.9% casi siempre y el 37.2% siempre consideran que su trabajo contribuye en su crecimiento. Respecto a la relación laboral y compañerismo, la mayoría de los colaboradores tienen una percepción favorable. El 29.5% casi siempre y el 34.6% siempre se sienten bien con sus compañeros de trabajo.

Sin embargo, también hay un porcentaje de empleados con una percepción desfavorable sobre la contribución de su trabajo a su crecimiento personal y profesional y a la relación con los compañeros de trabajo.

Figura 5

Seguridad

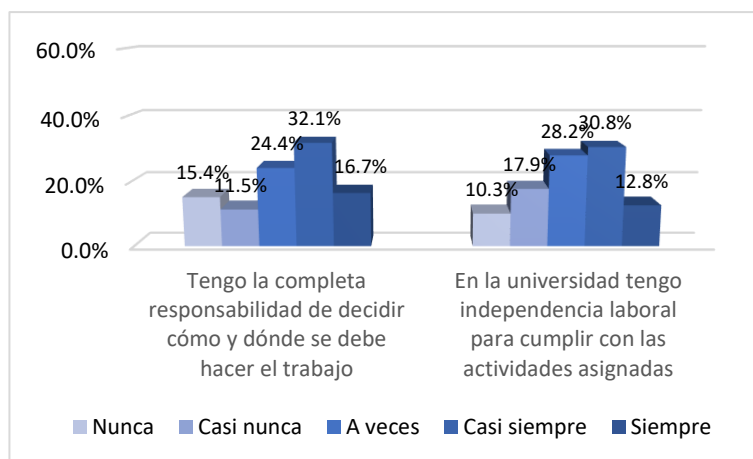


Los resultados reflejan la percepción entre los colaboradores administrativos con relación a la seguridad en la motivación laboral. Mientras que una parte significativa de los empleados encuentra cierta seguridad por el buen trato recibido y la remuneración asignada (30.8% a veces y 24.4% casi siempre). En cuanto a la garantía de recursos por parte del jefe inmediato, algunos empleados consideran que reciben los recursos necesarios de manera constante (26.9% casi siempre y 19.25 siempre),

En ambos casos se encuentra que un porcentaje significativo que no se sienten respaldados en estos aspectos.

Figura 6

Independencia laboral



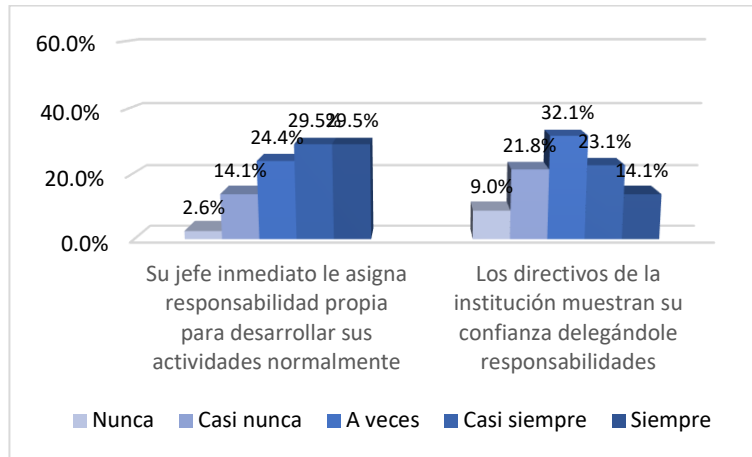
Los resultados muestran que la mayoría de los colaboradores administrativos tienen una opinión favorable sobre la responsabilidad de decidir cómo y dónde hacer su trabajo (32.1% y 16.7% siempre); sin embargo, un porcentaje significativo (24.4%) que indica tener esa responsabilidad solo algunas veces. Por otro lado, también tienen una percepción negativa al respecto (un 15.4% y un 11.5% de los colaboradores afirmaron no tener o tener muy rara vez esa autonomía, respectivamente)

El porcentaje más alto de colaboradores administrativos (30.8%) siente que casi siempre tiene independencia laboral para cumplir con las actividades asignadas en la universidad. Sin embargo, también existe un grupo considerable (28.2%) que indica tener esa independencia solo en algunas ocasiones. Por otro lado, también hay una percepción negativa al respecto (10.3% y 17.9% que afirmaron no tener o tener muy rara vez esa autonomía, respectivamente).

b. Factores extrínsecos de la motivación

Figura 7

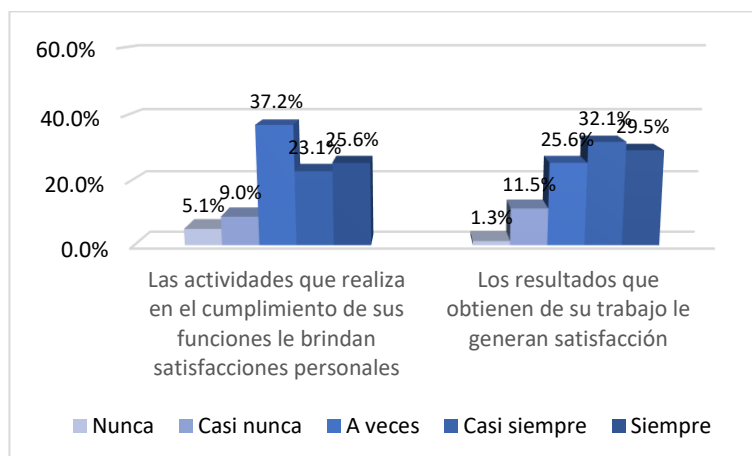
Responsabilidad



Los resultados muestran las percepciones entre los colaboradores administrativos en relación con la responsabilidad en la motivación laboral. Mientras que la mayoría de los colaboradores percibe que se les asigna responsabilidad propia (29.5% casi siempre y 29.5% siempre) y se les muestra, de alguna manera confianza al delegar responsabilidad, aún existen otros colaboradores que experimentan una falta de autonomía y confianza por parte de sus superiores pues perciben la falta de fomento de una cultura de confianza y empoderamiento en el entorno laboral.

Figura 8

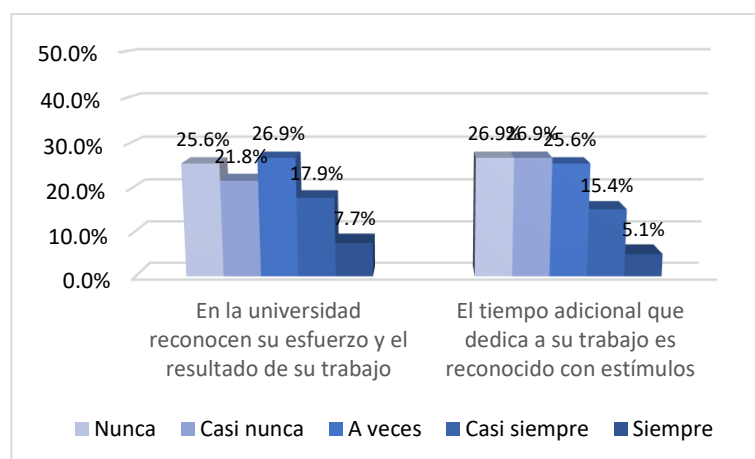
Trabajo estimulante



Los resultados muestran las percepciones entre los colaboradores administrativos con relación al trabajo estimulante. La mayoría de los trabajadores encuentra satisfacción personal en las actividades que realizan (23.1% casi siempre y 25.6% siempre), asimismo se sienten satisfechos con los resultados obtenidos (32.1% casi siempre y 29.5% siempre).

De otra parte, existen trabajadores que experimentan una falta de satisfacción en ambos aspectos.

Figura 9
Reconocimiento



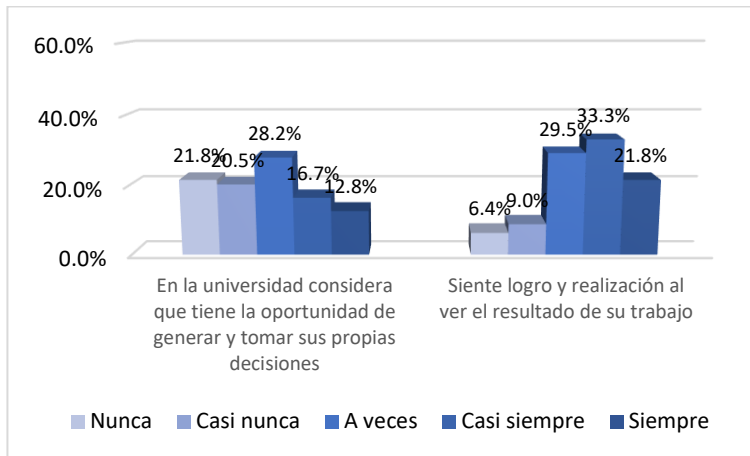
Los resultados muestran las percepciones entre los colaboradores administrativos con relación al reconocimiento laboral. Mientras que un porcentaje significativo de empleados siente que su esfuerzo y los resultados obtenidos son reconocidos, tanto de forma ocasional (17.9% casi siempre) como constante (7.7% siempre), también existe un alto porcentaje de colaboradores que sienten que su esfuerzo y los resultados obtenidos no son reconocidos de manera consistente, ya sea nunca (25.6%), o casi nunca (21.8%).

En relación con el reconocimiento del tiempo adicional dedicado al trabajo, se aprecia una tendencia similar. Aunque una parte significativa de los colaboradores percibe que el tiempo extra que dedican a su labor no es reconocido de forma consistente

(nunca 26.9% y casi nunca 26.9%) también se destaca que un porcentaje importante recibe reconocimiento en distintos niveles, ya sea algunas veces, casi siempre o siempre, por parte de la universidad.

Figura 10

Autorrealización

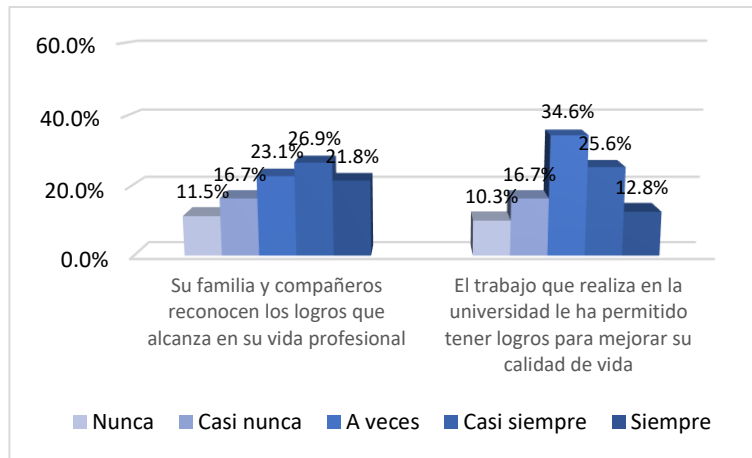


Sobre la autorrealización, los resultados revelan que una parte de los colaboradores administrativos percibe limitaciones en la oportunidad de generar y tomar sus propias decisiones en la universidad (20.5% casi nunca y 21.8% nunca). Este grupo siente que no se les brinda la suficiente autonomía y libertad para tomar decisiones en su trabajo. Sin embargo, también se identifica que una parte considerable de los colaboradores sí tiene la oportunidad de ejercer su capacidad de decisión, ya sea de manera ocasional (28.2%), constante (16.7%) o incluso en todo momento (12.8%).

En cuanto al sentimiento de logro y realización al ver el resultado de su trabajo, se observa que un porcentaje significativo de los colaboradores experimenta satisfacción y sentido de logro al observar los resultados de su labor. Aunque hay una minoría que no experimenta este sentimiento (9.0% casi nunca y 6.45% nunca), la mayoría de los empleados se siente satisfecho y logrado con los resultados obtenidos, ya sea de manera ocasional (29%), constante (33.3%) o en todo momento (21.8%).

Figura 11

Logros



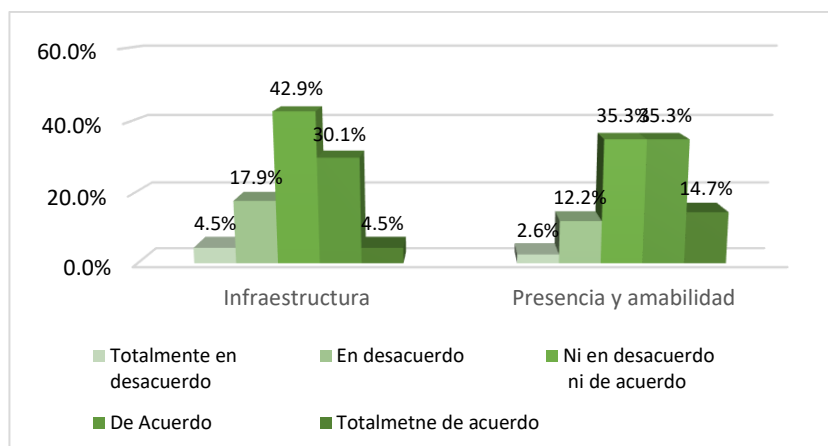
Los resultados muestran las percepciones en relación los logros en el ambiente laboral. Mientras que algunos colaboradores perciben un alto nivel de reconocimiento de los logros (26.9% casi siempre y 21.8% siempre), otros experimentan una falta de reconocimiento y logros de manera consistente.

Mientras que algunos colaboradores perciben un alto nivel de logros y beneficios en su bienestar (25.6% casi siempre y 12.8% siempre), otros sienten que su trabajo tiene un impacto limitado en su calidad de vida (16.7% casi nunca y 10.3% nunca).

2.4.2. 5.1.1 Calidad del Servicio

Figura 12

Elementos Tangibles

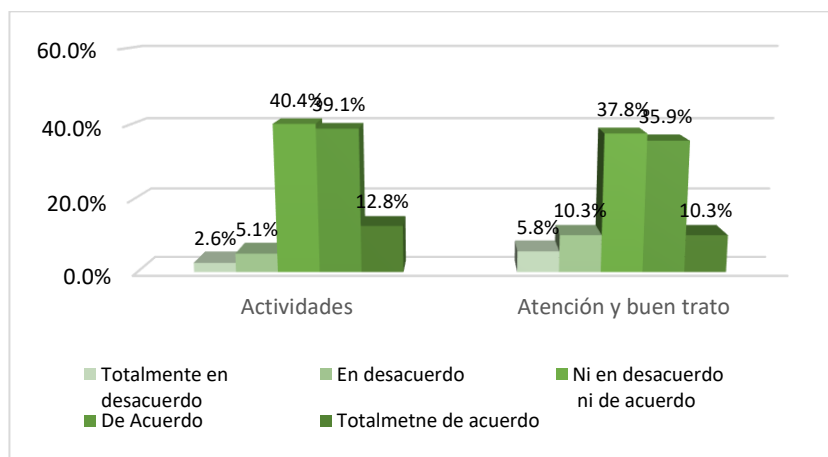


Infraestructura: Existe un porcentaje de colaboradores que no están satisfechos con la infraestructura para la prestación del servicio (17.9% en desacuerdo y 4.5% totalmente en desacuerdo), mientras que un porcentaje un poco mayor tienen una opinión favorable al respecto (30.1% de acuerdo y 4.5% totalmente de acuerdo), de otro lado, un alto porcentaje de colaboradores que experimenta una falta de consenso sobre la calidad de su infraestructura (42.9% ni en desacuerdo ni de acuerdo).

Presencia y amabilidad: La mayoría de los colaboradores administrativos están de acuerdo con su presencia y amabilidad cuando prestan del servicio (35.5% de acuerdo y 35.7% totalmente de acuerdo). Existe una proporción menor que no se encuentra de acuerdo (12.2% en desacuerdo y 2.6% totalmente en desacuerdo), sin embargo, se debe destacar que una proporción alta de colaboradores que ni están en desacuerdo ni de acuerdo, lo que indica cierta ambigüedad o falta de consenso en este aspecto.

Figura 13

Fiabilidad



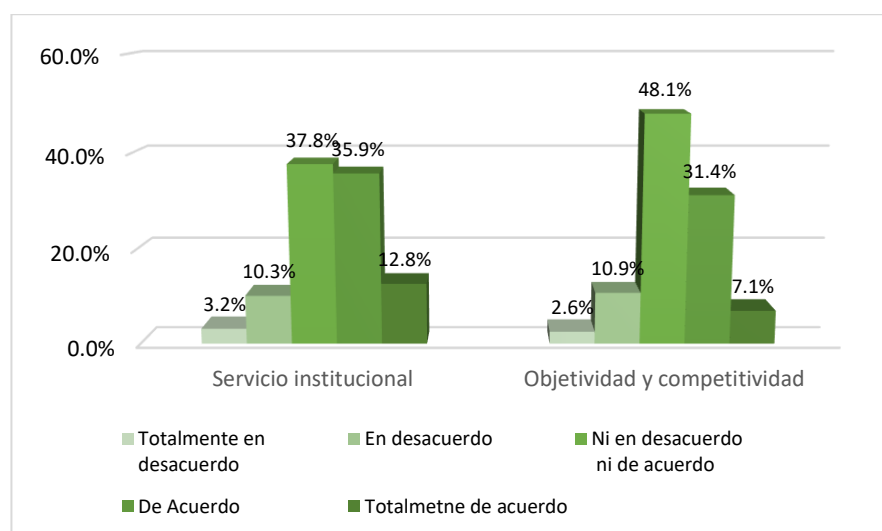
Actividades: Los resultados indican que una proporción significativa que se encuentra de acuerdo o totalmente de acuerdo con el indicador fiabilidad (39.1% y 12.8% respectivamente), lo que sugiere que en general se percibe una fiabilidad aceptable en las actividades relacionadas con el servicio que prestan. Sin embargo, también hay una

proporción considerable que ni está en desacuerdo ni de acuerdo, lo que indica cierta ambigüedad o falta de consenso en este aspecto.

Atención y buen trato: Estos resultados indican que una proporción considerable de colaboradores administrativos están de acuerdo con la atención y buen trato en la prestación del servicio que realizan (35.9% de acuerdo y 10.3% totalmente de acuerdo). La falta de consenso es evidente en el porcentaje de respuestas que ni están en desacuerdo ni de acuerdo (37.8%).

Figura 14

Seguridad



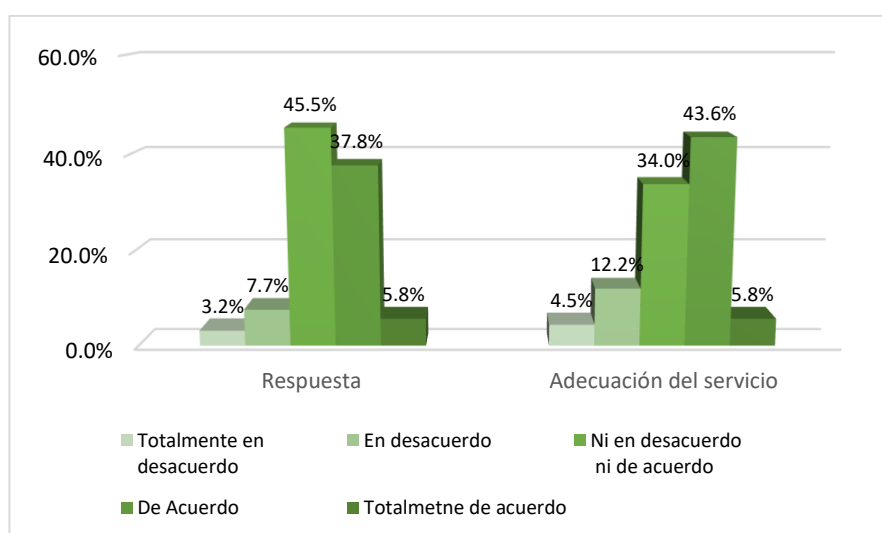
Servicio institucional. Los resultados sugieren que la mayoría de los colaboradores administrativos perciben cierto nivel de seguridad en el servicio institucional, ya que los porcentajes más altos se encuentran en las categorías de a veces (37.8%), casi siempre (35.9%) y siempre (12.8%). Sin embargo, existe una proporción significativa de colaboradores administrativos que informan haber experimentado inseguridad en el servicio institucional, ya sea de forma ocasional (10.3%) o frecuente (3.2%).

Objetividad y competitividad. Los resultados indican que la mayoría de los colaboradores administrativos perciben una cierta seguridad en cuanto a la objetividad y competitividad del servicio, ya que los porcentajes más altos se encuentran en las categorías de "a veces (48.1%), casi siempre (31.4%) y siempre (7.1%). Sin embargo, también hay una proporción significativa que informa haber experimentado inseguridad en este aspecto, ya sea de forma ocasional (10.9%) o frecuente (2.6%).

Estos resultados pueden indicar la necesidad de fortalecer la seguridad en el servicio institucional y en la objetividad y competitividad.

Figura 15

Capacidad de respuesta



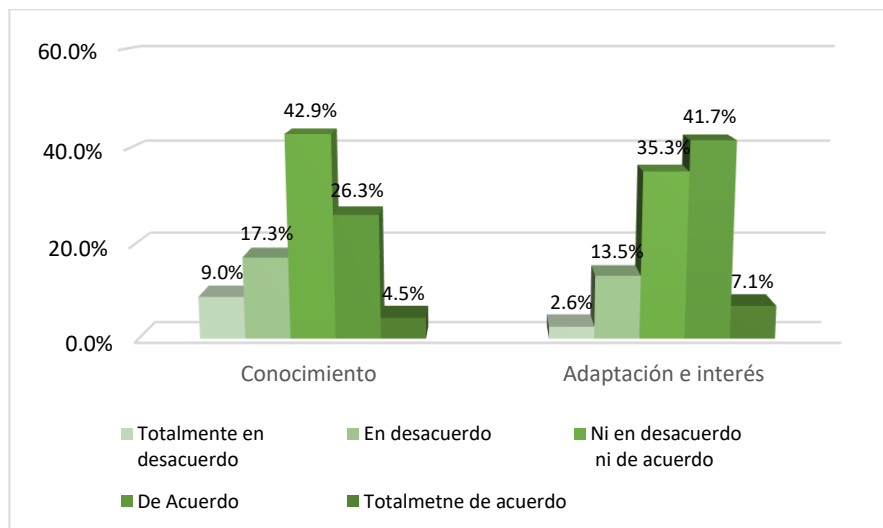
Respuesta. Los resultados indican que la mayoría de los colaboradores administrativos experimentan una capacidad de respuesta adecuada en el servicio, ya que los porcentajes más altos se encuentran en las categorías de a veces (45.5%), casi siempre (37.8%) y siempre (5.8%). Sin embargo, existe una proporción notable de colaboradores administrativos que informan haber experimentado respuestas inadecuadas 7.7% o insuficientes 3.2%.

Adecuación del servicio. Los resultados reflejan una tendencia similar. La mayoría de los colaboradores administrativos perciben una adecuación del servicio en las categorías de a veces (34.0%), casi siempre (43.6%) y siempre (5.8%). Sin embargo, también hay una proporción significativa que indica que la adecuación del servicio es baja (4.5%) o casi nunca se cumple (12.2%).

Estos resultados pueden ser una señal de áreas en las que se pueden realizar mejoras en la capacidad de respuesta y en la adecuación del servicio.

Figura 16

Empatía



Conocimiento. Los resultados indican que la mayoría de los colaboradores administrativos no están de acuerdo ni en desacuerdo con que poseen para brindar un servicio empático y de calidad, lo que evidencia una falta de consenso al respecto. Sin embargo, un porcentaje significativo consideran están de acuerdo con el conocimiento que poseen para brindar un servicio empático y de calidad. (26.3% de acuerdo y 4.5% totalmente de acuerdo).

Adaptación e interés. los resultados muestran que la mayoría de los trabajadores administrativos están plenamente satisfechos con la adaptación e interés que despliegan

en la prestación del servicio. Nuevamente, la falta de consenso es evidente en el porcentaje de respuestas en el que evidencian no estar en desacuerdo ni de acuerdo.

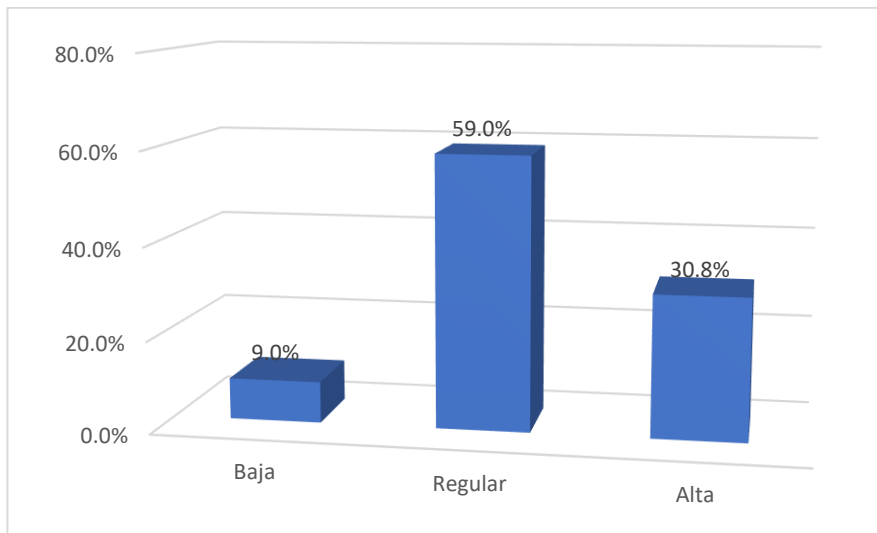
5.2 Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.2.1 Análisis e interpretación de resultados

Valoración de las variables y dimensiones

Figura 17

Valoración de la motivación laboral (administrativos)

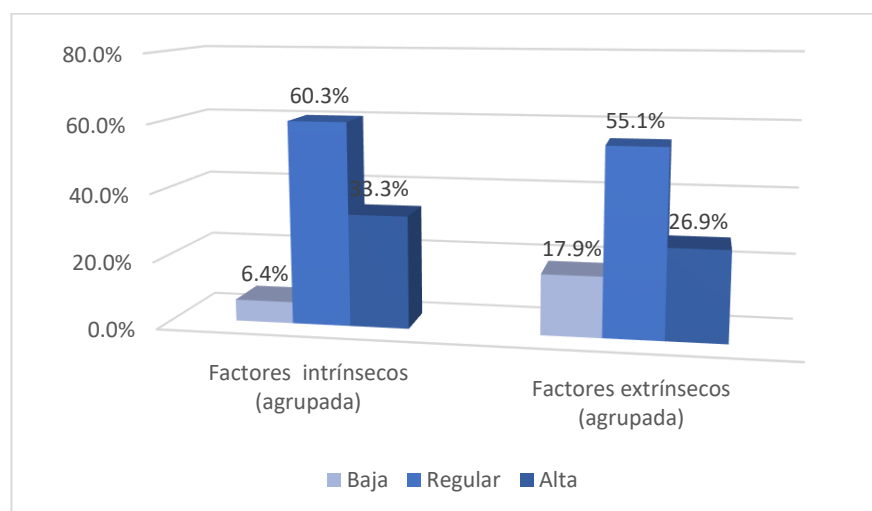


La mayoría de los colaboradores administrativos (59.0%) indica tener una motivación laboral regular. El 30.8% indica tener una motivación laboral alta y tan solo el 9.0% de los colaboradores administrativos indica tener una motivación laboral baja, estos resultados evidencian que hay una oportunidad de mejora para la motivación laboral de los trabajadores administrativos.

Figura 18

Valoración de las dimensiones de la motivación laboral

(administrativos)

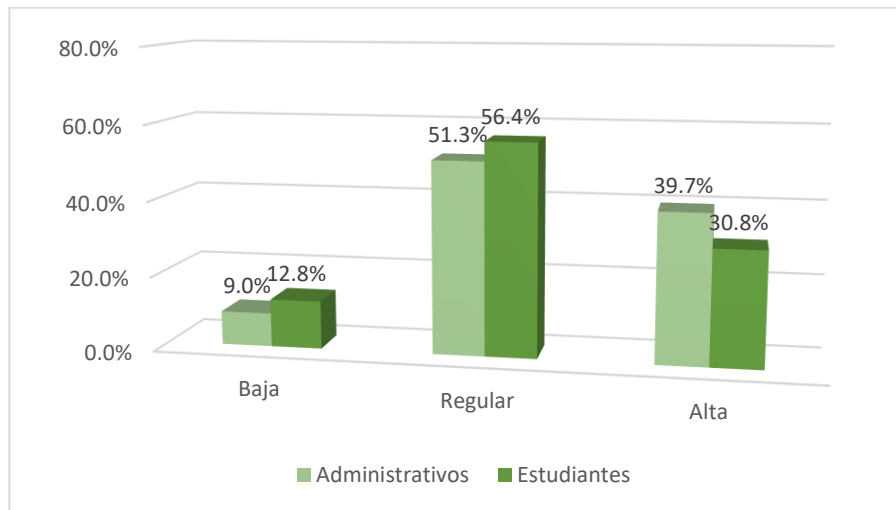


Los resultados reflejan la percepción de los colaboradores administrativos en cuanto a la motivación laboral causada por factores intrínsecos y extrínsecos. La mayoría de los colaboradores (60.3%) indica tener una motivación laboral regular debido a factores intrínsecos, mientras que un porcentaje significativo (55.1%) también indica tener una motivación laboral regular debido a factores extrínsecos.

En cuanto a la motivación laboral alta, el 33.3% de los colaboradores atribuye esta motivación a factores intrínsecos. Además, el 26.9% de los colaboradores atribuye su motivación laboral alta a factores extrínsecos

Figura 19

Valoración de la calidad del servicio (administrativos y estudiantes)



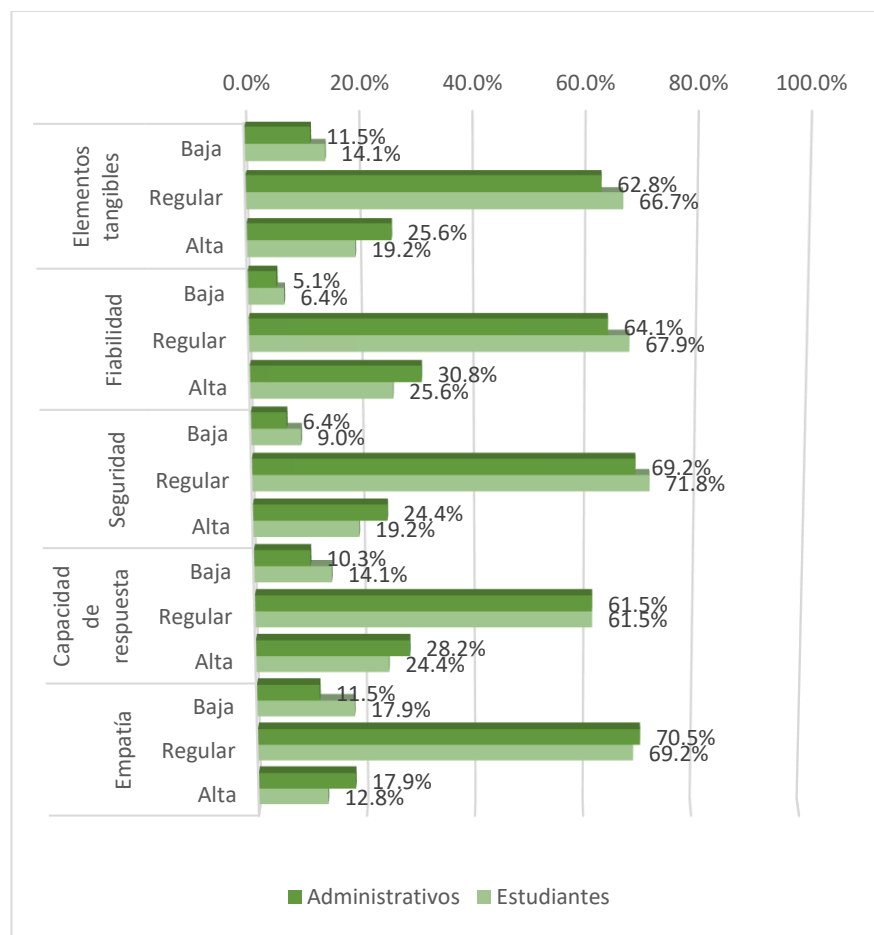
A partir de los resultados, podemos observar que tanto los colaboradores administrativos como los estudiantes tienen una opinión predominante de que la calidad del servicio es regular, 51.3% y 56.4% respectivamente. Sin embargo, los colaboradores administrativos tienen una percepción ligeramente más positiva que los estudiantes ya que un mayor porcentaje de administrativos considera que la calidad del servicio es alta en comparación con los estudiantes, 39.7% frente a 30.8%.

En contraste en opinión de los estudiantes, la calidad del servicio es considerada como baja en una mayor proporción que por los administrativos 12.8% frente a 9.0%, estos resultados podrían indicar áreas de mejora en el servicio.

Figura 20

Valoración de las dimensiones de la calidad del servicio

(administrativos y estudiantes)



Elementos tangibles. Para los colaboradores administrativos, el 11.5% considera que los elementos tangibles del servicio son de baja calidad, el 62.8% los percibe como regulares y el 25.6% los califica como altos. Entre los estudiantes, el 14.1% opina que los elementos tangibles son de baja calidad, el 66.7% los considera regulares y el 19.2% los evalúa como altos.

En esta dimensión, tanto los colaboradores administrativos como los estudiantes tienen una opinión mayoritaria de que los elementos tangibles del servicio son de calidad regular. Sin embargo, los colaboradores administrativos tienen una percepción

ligeramente más positiva que los estudiantes en cuanto a la calidad alta de estos elementos.

Fiabilidad. Entre los colaboradores administrativos, el 5.1% considera que la fiabilidad del servicio es baja, el 64.1% la percibe como regular y el 30.8% la evalúa como alta. En el caso de los estudiantes, el 6.4% opina que la fiabilidad es baja, el 67.9% la considera regular y el 25.6% la califica como alta.

Tanto los colaboradores administrativos como los estudiantes muestran una percepción predominante de que la fiabilidad del servicio es regular. Los porcentajes de calidad alta son similares entre ambos grupos.

Seguridad. Los colaboradores administrativos muestran que el 6.4% considera que la seguridad del servicio es baja, el 69.2% la percibe como regular y el 24.4% la evalúa como alta. Por parte de los estudiantes, el 9.0% opina que la seguridad es baja, el 71.8% la considera regular y el 19.2% la califica como alta.

En esta dimensión, nuevamente, tanto los colaboradores administrativos como los estudiantes tienen una opinión predominante de que la seguridad del servicio es regular. Sin embargo, los estudiantes muestran una percepción ligeramente más negativa que los colaboradores administrativos en cuanto a la calidad baja de la seguridad.

Capacidad de respuesta. Para los colaboradores administrativos, el 10.3% considera que la capacidad de respuesta del servicio es baja, el 61.5% la percibe como regular y el 28.2% la evalúa como alta. En el caso de los estudiantes, el 14.1% opina que la capacidad de respuesta es baja, el 61.5% la considera regular y el 24.4% la califica como alta.

Tanto los colaboradores administrativos como los estudiantes muestran una opinión predominante de que la capacidad de respuesta del servicio es regular. Los porcentajes de calidad alta son similares entre ambos grupos.

Empatía. Entre los colaboradores administrativos, el 11.5% considera que la empatía del servicio es baja, el 70.5% la percibe como regular y el 17.9% la evalúa como alta. Por parte de los estudiantes, el 17.9% opina que la empatía es baja, el 69.2% la considera regular y el 12.8% la califica como alta. Ambos grupos consideran la empatía del servicio mayoritariamente como regular.

En todas las dimensiones, los estudiantes muestran una percepción ligeramente más negativa que los colaboradores administrativos en cuanto a la calidad del servicio.

Tablas cruzadas y relaciones

Tabla 3

*Tabla cruzada: Motivación Laboral (agrupada)*Calidad del Servicio (agrupada)*

		Calidad del Servicio (agrupada)			Total
		Baja	Regular	Alta	
Motivación Laboral (agrupada)	Baja	7,8%		1,3%	9,1%
	Regular	1,3%	46,8%	11,7%	59,7%
	Alta		3,9%	27,3%	31,2%
Total		9,1%	50,6%	40,3%	100,0%

La mayoría de los colaboradores califica la motivación laboral como regular 59.7% de estos la mayoría también califica la calidad del servicio como regular (46.8%): Esta intersección muestra que casi la mitad de los casos se clasifican como una calidad del servicio regular y una motivación laboral regular. Esto sugiere que existe una tendencia en la organización hacia un nivel promedio tanto en la calidad del servicio proporcionado como en el nivel de motivación laboral de los empleados.

En el nivel de valoración alto, la intersección indica que aproximadamente una cuarta parte de los casos se clasifican como una alta calidad del servicio y una alta motivación laboral 27.3%. Esto es alentador, ya que sugiere que un porcentaje significativo de los empleados se sienten motivados en su trabajo y entregan un servicio de alta calidad.

Tabla 4

*Correlaciones e influencia: Motivación Laboral (agrupada)*Calidad del Servicio (agrupada)*

			Motivación Laboral (agrupada)	Calidad del Servicio (agrupada)
Rho de Spearman	Motivación Laboral (agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,695**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Calidad del Servicio (agrupada)	Coeficiente de correlación	,695**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,395
Nagelkerke	,468

El coeficiente de correlación de 0.695 sugiere que hay una relación positiva moderada - alta entre la motivación laboral y la calidad del servicio. Esto implica que a medida que aumenta la motivación laboral de los empleados de la universidad, es más probable que la calidad del servicio también mejore. La significación de 0.000 significa que la correlación encontrada estadísticamente significativa, lo que sugiere que la relación observada no es el resultado de la casualidad o el azar.

Además, los datos indican que la motivación laboral tiene una influencia significativa en la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Jaén, donde alrededor del 39.5% al 46.8% de la variabilidad en la calidad del servicio puede ser explicada por la motivación laboral.

Tabla 5

*Tabla cruzada: Factores Intrínsecos (agrupada)*Calidad del Servicio (agrupada)*

		Calidad del Servicio (agrupada)			Total
		Baja	Regular	Alta	
Intrínsecas (agrupada)	Baja	3,8%	2,6%		6,4%
	Regular	5,1%	41,0%	14,1%	60,3%
	Alta		7,7%	25,6%	33,3%
Total		9,0%	51,3%	39,7%	100,0%

El 41.0% de los casos se clasifican tanto como calidad del servicio regular como motivación intrínseca regular. Esto sugiere que existe una relación entre la calidad del servicio que se brinda y la motivación intrínseca de los colaboradores.

El 33.3% de los casos se clasifican como una calidad del servicio alta y una motivación intrínseca alta. Esto es alentador, ya que indica que hay un porcentaje significativo de colaboradores que se sienten motivados intrínsecamente y que, como resultado, ofrecen un servicio de alta calidad.

Tabla 6

*Correlaciones e influencia: Factores Intrínsecos (agrupada)*Calidad del Servicio (agrupada)*

		Calidad del Servicio (agrupada)		
Rho de Spearman	Intrínsecas (agrupada)	Coeficiente de correlación	Intrínsecas (agrupada)	Calidad del Servicio (agrupada)
			1,000	,587**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Calidad del Servicio (agrupada)	Coeficiente de correlación	,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,326
Nagelkerke	,387

El coeficiente de correlación de 0.587 sugiere que existe una relación positiva moderada entre los factores intrínsecos y la calidad del servicio. Esto implica que a medida que aumentan los factores intrínsecos, es más probable que mejore la calidad del servicio en la universidad. El valor de significancia de 0.000 significa que la correlación encontrada entre los factores intrínsecos y la calidad del servicio es estadísticamente significativa.

Además, los datos indican que los factores intrínsecos de la motivación laboral tienen una influencia significativa en la calidad del servicio donde alrededor del 32.6% al 38.7% de la variabilidad en la calidad del servicio puede ser explicada por los factores intrínsecos de la motivación laboral.

Tabla 7

*Tabla cruzada: Factores extrínsecos (agrupada)*Calidad del Servicio (agrupada)*

		Calidad del Servicio (agrupada)			Total
		Baja	Regular	Alta	
Factores extrínsecos (agrupada)	Baja	7,7%	5,1%	5,1%	17,9%
	Regular	1,3%	43,6%	10,3%	55,1%
	Alta		2,6%	24,4%	26,9%
Total		9,0%	51,3%	39,7%	100,0%

El 43.6% de los casos se clasifican tanto como calidad del servicio regular como motivación extrínseca regular. Esto sugiere que existe una relación importante entre la calidad del servicio proporcionado y la motivación extrínseca de los colaboradores.

El 26.9% de los casos se clasifican como una calidad del servicio alta y una motivación extrínseca alta. Esto es alentador, ya que indica que hay un porcentaje significativo de colaboradores que se sienten motivados extrínsecamente y que, como resultado, ofrecen un servicio de alta calidad.

Tabla 8

*Correlaciones e influencia: Factores extrínsecos (agrupada)*Calidad del Servicio (agrupada)*

			Extrínsecas (agrupada)	Calidad del Servicio (agrupada)
Rho de Spearman	Factores extrínsecos (agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,575**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Calidad del Servicio (agrupada)	Coeficiente de correlación	,575**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

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

Pseudo R cuadrado

Cox y Snell	,398
Nagelkerke	,472

El coeficiente de correlación de 0.575 indica que existe una relación positiva moderada entre los factores extrínsecos y la calidad del servicio. Esto implica que a medida que aumentan los factores extrínsecos, es más probable que mejore la calidad del servicio en la universidad. La significación. de 0.000, lo que indica que la correlación encontrada entre los factores extrínsecos y la calidad del servicio es estadísticamente significativa.

Asimismo, los datos indican que los factores extrínsecos de la motivación laboral tienen una influencia significativa en la calidad del servicio donde alrededor del 39.8% al 47.2% de la variabilidad en la calidad del servicio puede ser explicada por los factores extrínsecos de la motivación laboral.

5.2.2 Discusión de resultados

Motivación en el trabajo. Los resultados de la investigación reflejan la percepción de los colaboradores administrativos con respecto a su nivel de motivación en el trabajo. La mayoría de los colaboradores (59.0%) indica tener una motivación laboral

regular, lo que sugiere que podrían beneficiarse de iniciativas o intervenciones para mejorar su nivel de motivación. Un porcentaje significativo (30.8%) indica tener una motivación laboral alta, lo cual es alentador y muestra que algunos colaboradores están experimentando un nivel satisfactorio de motivación en su trabajo. Sin embargo, es importante prestar atención al 9.0% que indica tener una motivación laboral baja, ya que esto puede afectar su rendimiento y satisfacción en el trabajo. La mayoría de los colaboradores (60.3%) indica tener una motivación laboral regular debido a factores intrínsecos, asimismo el 55.1% también indica tener una motivación laboral regular debido a factores extrínsecos. Esto sugiere que estos factores tienen un impacto moderado en la motivación de los colaboradores. El 33.3% de los colaboradores atribuye una motivación alta a factores intrínsecos, lo que indica que encuentran satisfacción y motivación en el trabajo en sí mismo, como el sentido de logro personal o el interés en las tareas que realizan. Además, el 26.9% de los colaboradores atribuye su motivación laboral alta a factores extrínsecos, lo que puede incluir incentivos económicos, reconocimiento o condiciones laborales favorables.

Calidad del servicio. En resumen, los resultados indican que, en general, tanto los colaboradores administrativos como los estudiantes tienen una opinión predominante de que la calidad del servicio en cada dimensión es regular 51.3% y 56.4% respectivamente. Sin embargo, existen algunas variaciones entre los grupos en términos de las evaluaciones de calidad baja y alta en cada dimensión específica, los colaboradores administrativos tienen una percepción ligeramente más positiva que los estudiantes. Estos resultados pueden servir como una guía para identificar las áreas en las que se deben realizar mejoras y enfocar los esfuerzos para brindar un servicio de mayor calidad.

Al respecto encontramos resultados similares en la investigación de Loor (2020), desarrollada en la Ciudad de Tiwintza, cuyos resultados muestran que el 58% de los

encuestados percibe que tanto la motivación docente como la calidad del servicio educativo en la Unidad Educativa se encuentran en un nivel medio.

Del mismo modo Castillejos (2018). En su tesis Desarrollada en el Complejo Turístico Baños del Inca, revela que el 28.57% de los trabajadores se encuentran medianamente motivados, mientras que el 27.14% están muy desmotivados y el 22.86% se considera desmotivado. Solo el 21.43% de los trabajadores se encuentran muy motivados. En cuanto al nivel de satisfacción laboral, el 24.29% de los trabajadores se considera insatisfecho, el 50% no precisa ninguna de las dos situaciones (no se especifica si están satisfechos o insatisfechos), y el 25.71% se considera satisfecho.

Resultados más detallados encontramos en el estudio de Epquin y Lertzundi (2018), en su tesis sobre motivación y calidad en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, que evidencian que hay un porcentaje significativo de servidores públicos que se proponen metas elevadas 28.7% y están comprometidos con su trabajo 54.2%. Además, la mayoría está de acuerdo con la importancia de ofrecer un servicio seguro y preciso, 45.3% así como con su responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones. 54.2%.

Considerando la satisfacción como un factor importante de la motivación y la calidad del servicio tenemos en cuenta los resultados de Zaldúa (2018), en su tesis sobre: Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral Quién encontró que el nivel de satisfacción laboral general entre los encuestados es del 43%. Dentro de la categoría de satisfacción intrínseca, el 41.7% de los encuestados reportó satisfacción, mientras que, en la categoría de satisfacción extrínseca, el nivel de satisfacción fue del 36.7%.

Finalmente encontramos la investigación de Zaldúa (2018), en su tesis sobre los factores que influyen en la satisfacción laboral en el Hospital Israel Quinteros Paredes, cuyos resultados son menos alentadores pues concluye se contó con niveles insuficientes

de satisfacción laboral (57,0%) y dentro del análisis individual de sus factores se determinó la categoría extrínseca como la mayor generadora de insatisfacción (63,3%).

Correlación e influencia de la motivación laboral en la calidad de servicio

Según los coeficientes R cuadrado de 0.395 en el caso de Cox y Snell y de 0.468 en el caso de Nagelkerke, se tiene que la motivación laboral explica aproximadamente el 39.5% y el 46.8% de la variabilidad en la calidad del servicio, respectivamente. Esto significa que la motivación laboral tiene una influencia sustancial en la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Jaén. Asimismo, los datos muestran una correlación positiva moderada - alta y significativa (coeficiente de correlación de 0.695) entre la motivación laboral y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Jaén, lo que sugiere que una mayor motivación laboral está asociada con una mayor calidad del servicio en la universidad.

Según los coeficientes R cuadrado de 0.326 en el caso de Cox y Snell y de 0.387 en el caso de Nagelkerke se considera que los factores intrínsecos de la motivación laboral explican aproximadamente el 32.6% y el 38.7% de la variabilidad en la calidad del servicio, respectivamente. Asimismo, los resultados muestran una correlación positiva moderada y significativa (coeficiente de correlación de 0.587) entre los factores intrínsecos de la motivación y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Jaén. Esto sugiere que una mayor presencia de factores intrínsecos está asociada con una mayor calidad del servicio en la universidad.

Según los coeficientes R cuadrado de 0.398 en el caso de Cox y Snell y de 0.472 en el caso de Nagelkerke sugiere que los factores extrínsecos de la motivación laboral explican aproximadamente el 39.8% y el 47.2% de la variabilidad en la calidad del servicio, respectivamente. Asimismo, los datos muestran una correlación positiva

moderada y significativa (coeficiente de correlación de 0.575) entre los factores extrínsecos y la calidad del servicio en la Universidad Nacional de Jaén. Esto sugiere que una mayor presencia de factores extrínsecos está asociada con una mayor calidad del servicio en la universidad.

Resultados similares encontramos en las siguientes investigaciones expuestas en los antecedentes:

Loor (2020), en su investigación sobre motivación docente y calidad del servicio educativo concluye la motivación docente se relaciona significativamente con la variable calidad del servicio donde la correlación de Pearson fue $R= 0,543$, asimismo respecto encontró correlaciones significativas en todos los entre la variable motivación docente con las dimensiones de la variable calidad del servicio educativo.

Epquin y Lertzundi (2018), en su tesis sobre motivación y calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas concluyen que: existe relación entre las variables motivación y la calidad de servicios, con una correlación Rho de Spearman de $R=0,481$ con significancia de $p=0,001$.

Santurio (2019), en su investigación sobre factores motivacionales y su influencia en la calidad de servicio en la Universidad Nacional del Callao, que concluye que: existe relación entre las variables en estudio la que se determinó mediante la aplicación de la prueba Chi cuadrado de Pearson de 337,156 con significancia $p=0,000$.

Castillejos (2018) en su investigación sobre la motivación y su influencia en el nivel de satisfacción laboral, concluye que existe una asociación entre la motivación y el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Complejo Turístico Baños del Inca según el coeficiente de Spearman. 0.370, que la relación entre la motivación extrínseca y la satisfacción laboral es moderada una correlación de 0.4371, y que la relación entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral es baja coeficiente de correlación de 0,283.

5.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general.

La motivación laboral influye en la calidad de servicios que brindan los colaboradores administrativos de la UNJ, 2020.

La motivación laboral no influye en la calidad de servicios que brindan los colaboradores administrativos de la UNJ, 2020.

Tabla 9 Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis general

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	86,546 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	64,540	4	,000
N de casos válidos	78		

El valor de Chi cuadrado calculado de 86.546 es mayor que el valor de chi tabulado (4 grados de libertad) 9.498, esto significa que las variables están relacionadas. Asimismo, el valor de significación Autónica de 0,000 es menor a 0,05 en tal sentido existe prueba estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis específicas

Existe una relación positiva entre las dimensiones de motivación laboral con la calidad de servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020.

No existe una relación positiva entre las dimensiones de motivación laboral con la calidad de servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020.

Tabla 10 Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica, factores extrínsecos

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	37,783 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	33,303	4	,000
N de casos válidos	78		

El valor de Chi cuadrado calculado de 86.546 es mayor que el valor de chi tabulado (4 grados de libertad) 9.498, esto significa que las variables están relacionadas. Asimismo, el valor de significación Autónica de 0,000 es menor a 0,05 en tal sentido existe prueba estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula.

Tabla 11 Pruebas de chi-cuadrado para la hipótesis específica, factores intrínsecos

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,809 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	50,566	4	,000
N de casos válidos	78		

El valor de Chi cuadrado calculado de 86.546 es mayor que el valor de chi tabulado (4 grados de libertad) 9.498, esto significa que las variables están relacionadas. Asimismo, el valor de significación Autónica de 0,000 es menor a 0,05 en tal sentido existe prueba estadística suficiente para rechazar la hipótesis nula.

CONCLUSIONES

1. Sobre el nivel de motivación laboral y calidad de servicio la mitad de los administrativos lo clasifican como regular, esto es porque existe una tendencia en la organización hacia un nivel promedio tanto en la calidad del servicio proporcionado como en el nivel de motivación laboral de los empleados.

2. La motivación laboral alta de los colaboradores administrativos de la UNJ lo atribuyen a factores intrínsecos de acuerdo con las condiciones laborales y de seguridad que se les brinda en la Institución.

3. Los factores intrínsecos de la motivación laboral tienen una influencia en la calidad del servicio donde alrededor del 32,6% al 38.7% de la variabilidad en la calidad del servicio es explicada por los factores intrínsecos de la motivación laboral.

4. La mayoría de los colaboradores (59.0%) indican tener una motivación laboral regular, lo que sugiere intervenciones para mejorar el nivel de motivación; asimismo es importante prestar atención al 9.0% que indica tener una motivación baja, ya que esto puede afectar en el rendimiento y satisfacción de su trabajo.

RECOMENDACIONES

1. Proponer actividades de integración para mejorar la relación laboral entre los colaboradores y generar un ambiente laboral adecuado.
2. Reconocer e incentivar el buen desempeño de los colaboradores de manera periódica.
3. Mejorar las condiciones laborales de los colaboradores para mejorar su rendimiento laboral.
4. Se recomienda que para futuras investigaciones se analice la correlación del desempeño laboral en función a la motivación laboral.

REFERENCIAS

- Arana, E. (2011). *La Gestión De Recursos Humanos Como Elemento De Mejora De La Calidad Del Servicio De Ginecología Del Hospital Regional Cajamarca*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional UNC. <http://hdl.handle.net/20.500.14074/1749>
- Arnold, J., Randall, R., Patterson, F., Silvester, J., Robertson, I., Cooper, C., Hartog, D. (2012). *Psicología del trabajo: Comportamiento humano en el ámbito laboral* (5ta. ed.). Pearson educación de México, S.A. de C.V.
- Bachenhimer. (2016). *Definición de términos: Administración de empresas*.
- Barreto, C. (2017). *La Conciliación laboral y la gestión administrativa en la Dirección Regional de Trabajo y Promoción del Empleo de Huancavelica, Perú – 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Huancavelica]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31243>
- Bastardo, J. (2016). *Motivación del personal y calidad de servicio en el área operativa taquilla en Mercantil C.A. Banco Universal Oficina C.C. Buenaventura Estado Portuguesa*. [Tesis de maestría, Universidad Fermin Toro]. Archivo Digital. <https://es.slideshare.net/avivast/motivacion-del-personal-y-calidad-de-servicio-en-el-area-operativa-taquilla-en-mercantil-ca-banco-universal-oficina-cc-buenaventura-estado-portuguesa-89854959>
- Chiavenato, I. (1999). *Introducción a la teoría general de la administración* (5ta. ed.). McGrawHill.
- Chumacero, C., & Hernández, J. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 14(47), 458-472. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300009&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Cibernos grupo. (2019). *Grupocibernos*. Grupocibernos.com/: <https://www.grupocibernos.com/blog/la-importancia-de-la-motivacion-de-los-trabajadores-en-una-empresa>

- Eduarte, A. (2010). Calidad en el servicio al cliente. *Rev. cienc. adm. financ. segur. soc.*, 7(1), 41-44. Gestión: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-12591999000100006&lng=en&nrm=iso&tlng=es
- Epquin, K., & Lorzundi, S. (2018). *Motivación y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Escuela de Posgrado, Chachapoyas]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25157>
- Gallardo, E., Espluga, C., & Triadó, X. (2019). ¿Qué debemos saber sobre la motivación laboral? Aproximación a un modelo de proceso motivacional en las organizaciones. *Dialnet.unirioja.es*, 9. <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/2483106.pdf>
- Ganga, F., Alarcón, N., & Pedraja, L. (24 de junio de 2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Rev. chil. ing.*, 27(4), 668-681. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gdm soluciones. (2020). *Gdm soluciones*. blog.gdm.com.mx: <https://blog.gdm.com.mx/blog/problemas-comunes-de-motivacion-y-satisfaccion-laboral>
- Gehisy. (2019). *Aprendiendocalidadyadr.com*. <https://aprendiendocalidadyadr.com/gurus-de-la-calidad-jan-carlzon>
- Griffin, R., Phillips, J., & Guly, S. (2017). *Comportamiento Organizacional* (Decimosegunda edición ed.). México D.F., México: Cengage Learning Editores, S.A. de CV.
- Haquehuela, W. (2016). *Administración Estratégica Para Lograr Una Gestión Administrativa Eficiente En La Unidad De Gestión Educativa Local De La Provincia De Chota, Cajamarca -2016*. [Tesis de maestría, Universidad cesar vallejo, Escuela de posgrado, Chota]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19245>

- Juran. (05 de mayo de 2019). <https://aprendiendocalidadyadr.com/gurus-de-la-calidad-jan-carlzon/>. <https://adrian-osorio-herramientas-calidad.weebly.com>
- Locke, E., & Latham, G. (2004). ¿Qué debemos hacer con la teoría de la motivación? seis recomendaciones para el siglo XXI. *The Academy of Management Review*, 29(3), 388–403. <https://doi.org/DOI: 10.2307/20159050>
- Loor, B. (2020). *Motivación docente y calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo - Sede Piura, Escuela de Posgrado, Tiwintza, Ecuador]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49406>
- López, J. (Lima de 2005). Motivación laboral y gestión de recursos humanos en la teoría de Frederick Herzberg. *Gestión en el Tercer Milenio*, 8(15), 25 - 36. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/9692/8498>
- MINSA. (2011). *Medición De Tiempos De Espera En El Servicio De Emergencia Del Instituto Nacional Materno Perinatal*. Lima.
- Najul, J. (julio - diciembre de 2011). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 23-35. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (Decimotercera Edición ed.). México D.F., México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Santana, S. (2016). *La Planificación Estratégica Y La Gestión Administrativa De Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (Gadm) De Tungurahua*. [Tesis de maestría, Universidad técnica de ambato, Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/22999>
- Santurio, J. (2019). *Factores motivacionales y su influencia en la calidad de servicio que brindan los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Callao, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Callao, Unidad de posgrado, Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/4407>
- Serna Gómez, H. (2006). *Conceptos Básicos. En Servicio al Cliente*. Colombia: Panamericana Editorial Ltda.

Up Spain. (2019). *Up-spain.com/*. Up-spain.com/Haciendo cada día mejor:
<https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla/>

Villalobos, M. (2011). *Gestion Administrativa del Instituto Autonomo Municipal de Desarrollo Agricola del Municipio Mara - Estado Zulia*. Maracaibo.
https://scholar.google.jp/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=kTz4-DEAAAAJ&citation_for_view=kTz4-DEAAAAJ:SeFeTyx0c_EC

Zaldúa, A. (2018). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del cantón Paján provincia de Manabí*. [Tesis de maestría, Universidad católica de Santiago de Guayaquil, Sistema de Posgrado, Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9830>

APÉNDICES

Apéndice A

Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN LABORAL EN EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNJ

Estimada(o).

El presente cuestionario es de carácter anónimo; tiene como objetivo: Conocer el nivel de motivación laboral de los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén.

I. DATOS GENERALES: Por favor, marque con una X su respuesta.

1. Sexo: M F
2. Edad:
3. Nivel de instrucción formal alcanzado:
Primario Secundario Universitario Otro.....

II. INDICACIONES.

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, Indicando su grado de satisfacción en una escala del 1 al 5 que considere correcta:

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

N°	Dimensiones / ítems	1	2	3	4	5
Dimensión Intrínsecas						
1	Los beneficios económicos que recibo en mi trabajo satisfacen mis necesidades básicas.					
2	Usted desarrolla eficazmente su trabajo en retribución a los beneficios económicos otorgados por la Universidad.					
3	En la universidad le han brindado el espacio adecuado para realizar sus funciones y actividades					
4	En la Universidad le facilitan los recursos necesarios para cumplir con eficacia su trabajo.					
5	Cree usted que el trabajo que realiza contribuye en su crecimiento personal y profesional					
6	Respecto a la relación de trabajo se siente bien con sus compañeros					
7	El buen trato y la remuneración asignada le brinda seguridad en su trabajo					
8	En el desarrollo de su trabajo su jefe inmediato le ha brindado los recursos necesarios para cumplir los pedidos realizados por los alumnos					
9	Tengo la completa responsabilidad de decidir cómo y dónde se debe hacer el trabajo.					

10	En la universidad tengo independencia laboral para cumplir con las actividades asignadas.					
Dimensión Extrínsecas		1	2	3	4	5
11	Su jefe inmediato le asignan responsabilidad propia para desarrollar sus actividades normalmente.					
12	Los Directivos de la institución muestran su confianza delegándole responsabilidades para tomar decisiones en su trabajo.					
13	Las actividades que realiza en el cumplimiento de sus funciones, le brindan satisfacciones personales y profesionales.					
14	Los resultados que obtienen de su trabajo le generan satisfacción					
15	En la universidad reconocen su esfuerzo y el resultado de su trabajo.					
16	El tiempo adicional que dedica a su trabajo es reconocido con estímulos que le permiten estar motivado.					
17	En la universidad cree que tiene la oportunidad de generar y tomar sus propias decisiones.					
18	Siente logro y realización al ver el resultado de su trabajo.					
19	Su familia y compañeros reconocen los logros que alcanza en su vida profesional.					
20	El trabajo que realiza en la universidad le ha permitido tener logros para mejorar su calidad de vida.					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado estudiante, el presente cuestionario tiene fines académicos y su objetivo es: Medir el nivel de calidad de servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020

I. DATOS GENERALES: Por favor, marque con una X su respuesta.

1. Sexo: M F
2. Edad:

II. INDICACIONES.

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, Indicando su grado de satisfacción en una escala del 1 al 5 que considere correcta:

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

Dimensiones / ítems		1	2	3	4	5
Dimensión Elementos Tangibles						
1	La universidad posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).					
2	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
3	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.					
4	El personal administrativo de la universidad es amable y en todo momento está dispuesto a ayudar a los estudiantes.					
Dimensión Fiabilidad						
5	Para usted el personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.					
6	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes					
7	Sus pedidos atendidos por el personal administrativo han sido entregados sus documentos en el tiempo y horarios establecidos por en los documentos administrativos.					
8	Cuando ha solicitado atención del personal administrativo ha recibido buen trato					
Dimensión Seguridad						
9	Cuando Usted ha tenido problemas de tipo académico ha recibido la orientación correspondiente oportuna del personal administrativo.					
10	Cree usted que el servicio de educación que brinda la universidad es adecuado para el proceso de su formación profesional.					
11	Para usted el personal administrativo de la universidad brinda respuestas oportunas a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.					
12	La apariencia de las instalaciones físicas de la universidad está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.					
Dimensión Capacidad de Respuesta						
13	La capacidad de respuesta del personal administrativo de la universidad ante un requerimiento es el que usted esperaba.					
14	Para usted el personal administrativo de la universidad está					

	dispuestos a brindar ayuda a los estudiantes oportunamente.					
15	Las solicitudes requeridas al personal administrativo son atendidas siguiendo únicamente criterios de objetividad.					
16	Para usted el personal administrativo de la universidad es competente con el perfil del puesto de trabajo que desempeña.					
Dimensión Empatía						
17	Cree usted que el personal administrativo de la universidad conoce las necesidades de los estudiantes.					
18	Para usted en la universidad el personal administrativo muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos					
19	Los directivos de la universidad muestran interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.					
20	En la universidad en general (docentes y administrativos) cree que se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.					

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado administrativo, el presente cuestionario tiene fines académicos y su objetivo es: Medir el nivel de calidad de servicio que brindan en la Universidad Nacional de Jaén, 2020

I. DATOS GENERALES: Por favor, marque con una X su respuesta.

3. Sexo: M F

4. Edad:

II. INDICACIONES.

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá usted responder, Indicando su grado de satisfacción en una escala del 1 al 5 que considere correcta:

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

Dimensiones / ítems		1	2	3	4	5
Dimensión Elementos Tangibles						
1	La universidad posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).					
2	Los sitios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.					
3	El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.					
4	El personal administrativo de la universidad es amable y en todo momento está dispuesto a ayudar a los estudiantes.					
Dimensión Fiabilidad						
5	El personal administrativo es atento y educado en el trato con los alumnos.					
6	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes					
7	Los pedidos de los estudiantes son atendidos por el personal administrativo y entregados sus documentos en el tiempo y horarios establecidos.					
8	Cuando han solicitado atención los estudiantes por parte del personal administrativo ha recibido buen trato.					
Dimensión Seguridad						
9	Cuando un estudiante ha tenido problemas de tipo académico ha recibido la orientación correspondiente oportuna del personal administrativo.					
10	Cree usted que el servicio de educación que brinda la universidad es adecuado para el proceso de la formación profesional de los estudiantes de la UNJ.					
11	Para usted el personal administrativo de la universidad brinda respuestas oportunas a las solicitudes de la historia académica, certificaciones, registros, notas, horarios, sin errores.					
12	La apariencia de las instalaciones físicas de la universidad está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.					
Dimensión Capacidad de Respuesta						
13	La capacidad de respuesta del personal administrativo de la universidad ante un requerimiento es el que espera los estudiantes.					

14	Para usted el personal administrativo de la universidad está dispuestos a brindar ayuda a los estudiantes oportunamente.					
15	Las solicitudes requeridas al personal administrativo son atendidas siguiendo únicamente criterios de objetividad.					
16	Para usted el personal administrativo de la universidad es competente con el perfil del puesto de trabajo que desempeña.					
Dimensión Empatía						
17	Cree usted que el personal administrativo de la universidad conoce las necesidades de los estudiantes.					
18	Para usted en la universidad el personal administrativo muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos					
19	Los directivos de la universidad muestran interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.					
20	En la universidad en general cree que se preocupan por el aprendizaje, motivan y fomentan la participación de los estudiantes.					

Apéndice B. Pruebas de normalidad

Tabla B 12 *Tabla B. Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación Laboral	,071	78	,200 [*]	,987	78	,584
Intrínsecas	,088	78	,200 [*]	,985	78	,506
Extrínsecas	,084	78	,200 [*]	,978	78	,191
Calidad del Servicio	,105	78	,032	,943	78	,002

ANEXOS

Anexo 1. Validación de instrumentos

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 1: Motivación Laboral

TITULO: "Influencia de la motivación laboral en la calidad del servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jata, 2020"

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Hipatia Merlita, Mundaca Ramos


ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100				
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																			90		
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																				91	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																				94	
4. Organización	Contiene una estructura lógica																				93	
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																					96
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																				91	
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																				95	
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																			90		
9. Metodología	Cumple con los lineamientos Metodológicos																					97
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																				94	

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: FAVORABLE

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 93.10

Lugar y Fecha: Cajamarca, 07 de junio de 2021



 CPC. Percy Aguilár Rojas
 DOCTOREN ADMINISTRACIÓN
 RUC: 10 3347
 Firma del experto
 Apellidos y Nombres: AGUILAR ROJAS PERCY DANILO
 DNI 18113588

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS

Informe: Juicio de experto para medir la variable 1: Motivación Laboral

TÍTULO: "Influencia de la motivación laboral en la calidad del servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020"

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Hipatia Merlita, Mundaca Ramos

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				91
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																				94
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																				95
4. Organización	Contiene una estructura lógica																				96
5. Suficiencia	Cumple los elementos en cantidad y calidad																				93
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																				97
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																				95
8. Coherencia	Entre hipótesis, dimensiones e indicadores																				96
9. Metodología	Cumple con los lineamientos Metodológicos																				95
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																				98

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: FAVORABLE

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 95

Lugar y Fecha: Cajamarca, 07 de junio de 2021

Firma del experto

Apellidos y Nombre: CARBAJAL GARCIA LUIS OMAR

DNI 03239157