

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**Motivación Laboral y Calidad de Servicio en el Hospital
Regional Daniel Alcides Carrión – Pasco 2021**

- Para Optar** : El Título Profesional de Licenciada en
Administración
- Autor(as)** : BACH. MANDUJANO CHAVEZ, NOIMI
JAQUELIN
BACH. LANDEO AGUIRRE, JOSILU
KATTYA
- Asesor** : Dr. Oseda Lazo Máximo Edgar
- Línea de Investigación
institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los
Recursos
- Fecha de Inicio y
Culminación** : Del 23.09.2022 al 22.09.2023

Huancayo-Perú

2023

Hoja de aprobación de jurados

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

Motivación Laboral y Calidad de Servicio en el Hospital
Regional Daniel Alcides Carrión – Pasco 2021

PRESENTADO POR:

Bach. MANDUJANO CHAVEZ, NOIMI JAQUELIN
Bach. LANDEO AGUIRRE, JOSILU KATTYA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Escuela Profesional de Administración y Sistemas

Aprobado por los jurados siguientes:

PRESIDENTE : Dr. Bejar Mormontoy Aguedo Alvino

PRIMER MIEMBRO : Mtra. Vargas Ariste Yuliana

SEGUNDO MIEMBRO : Mtra. Gutarra Elías Rocío Mirella

TERCER MIEMBRO : Mtro. Cerrón Aliaga Miguel Aníbal

Huancayo, 26 de octubre del 2023

Dedicatoria

Dedicado a las personas que han contribuido en cada uno de mis logros, a Dios por darme la fortaleza y sabiduría, a mi familia por su apoyo incondicional y mi amada hija Ania por ser mi inspiración, motivo, esfuerzo y superación para alcanzar mis metas.

Noimi**Dedicatoria**

Dedico con todo mi corazón mi tesis a mi madre, pues sin ella no lo habría logrado, gracias por darme tus bendiciones y por llevarme por un buen camino de bien, y me siento orgullosa de ser tu hija. También quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

Josilu

Agradecimiento

De forma principal a la Universidad Peruana los Andes, a la facultad de Ciencias Administrativas y Contables y la Carrera profesional de Administración y finanzas, asimismo al Hospital Daniel Alcides Carrión, del departamento de Pasco por permitirnos realizar nuestra investigación con la información obtenida por sus trabajadores.

Las autoras

CONSTANCIA DE SIMILITUD



Oficina de
Propiedad Intelectual
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS
NUEVOS DESAFIOS
NUEVOS COMPROMISOS

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0217 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

Motivación Laboral y Calidad de Servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. MANDUJANO CHAVEZ NOIMI JAQUELIN**
Bach. LANDEO AGUIRRE JOSILU KATTYA

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Dr. OSEDA LAZO MAXIMO EDGAR**

Fue analizado con fecha **13/05/2024**; con **94 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **28 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 11 del Reglamento de uso de Software de Prevención. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 13 de mayo del 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Contenido

Hoja de aprobación de jurados.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Contenido.....	v
Contenido de tablas.....	ix
Contenido de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstrac.....	xii
Introducción.....	xiii
CAPITULO I.....	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	15
1.2. Delimitación de la investigación.....	16
1.2.1. Delimitación Espacial.....	16
1.2.2. Delimitación Temporal.....	16
1.3. Formulación del problema.....	17
1.3.1. Problema General.....	17
1.3.2 Problemas Específicos.....	17
1.4. Justificación de la investigación.....	17
1.4.1. Justificación social.....	17
1.4.2. Justificación teórica.....	17
1.4.3. Justificación metodológica.....	17
1.5. Objetivos de la investigación.....	18
1.5.1. Objetivo General.....	18
1.5.2. Objetivos específicos.....	18

CAPITULO II.....	19
MARCO TEORICO.....	19
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)	19
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	19
2.1.2 Antecedentes nacionales	21
2.2. Bases Teóricas	23
2.2.1 Variable 1: Motivación laboral	23
2.2.2 Variable 2: Calidad de servicio.....	28
2.3. Marco Conceptual (de variables y dimensiones).....	32
CAPITULO III.....	34
HIPOTESIS.....	34
3.1. Hipótesis General.....	34
3.2. Hipótesis Específicas	34
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización).....	34
CAPITULO IV.....	37
METODOLOGIA.....	37
4.1. Método de investigación	37
4.2. Tipo de la investigación	37
4.3. Nivel de investigación.....	37
4.4 Diseño de investigación	37
4.5 Población y muestra.....	38
4.5.1. Población.....	38
4.5.2. Muestra	39
4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	40
4.6.1. Técnica de recolección de datos	40
4.6.2 Instrumento de recolección de datos.....	40
4.6.3 Validación y confiabilidad.....	40

4.7. Técnicas de procedimiento y análisis de datos	41
4.8. Aspectos éticos de la investigación.....	41
CAPITULO V	43
RESULTADOS.....	43
5.1 Análisis de resultados	43
5.2 Contratación de hipótesis	51
5.2.1 Hipótesis general.....	52
5.2.2 Hipótesis específicas	53
ANALISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	56
CONCLUSIONES	59
RECOMENDACIONES	61
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	63
ANEXOS	65
Anexo N° 1: Matriz de Consistencia	66
Anexo N° 2: Matriz de operacionalización de variables	68
Anexo N° 3: Matriz de operacionalización del instrumento.....	70
Anexo N° 4: El instrumento de investigación.....	72
Anexo N° 5: Confiabilidad y validez del instrumento.....	74
Anexo N° 6: Datos adjuntos de las encuestas	87
Anexo N° 7: Consentimiento informado	91
Anexo N° 8: Evidencia de la aplicación del instrumento	93

Contenido de tablas

Tabla 3 Escala de Vellis.....	41
Tabla 4 Resultado promedio obtenido de la encuesta sobre la variable motivación laboral ...	43
Tabla 5 Resultado promedio obtenido de la encuesta sobre la dimensión motivación intrínseca	44
Tabla 6 Resultado promedio obtenido de la encuesta sobre la dimensión motivación extrínseca	45
Tabla 7 Resultado promedio obtenido de la encuesta sobre la dimensión motivación trascendente.....	46
Tabla 8 Resultado promedio obtenido de la encuesta sobre la variable calidad de servicio ...	47
Tabla 9 Resultado promedio obtenido de la encuesta sobre la dimensión calidad implícita...	48
Tabla 10 Resultado promedio obtenido de la encuesta sobre la dimensión calidad explícita .	49
Tabla 11 Resultado promedio obtenido de la encuesta sobre la dimensión calidad sorprendente.....	50
Tabla 12 Niveles de correlación	51
Tabla 13 Correlación entre la motivación laboral y la calidad de servicio.....	52
Tabla 14 Correlación entre la motivación laboral y la calidad explícita	53
Tabla 15 Correlación entre la motivación laboral y la calidad explícita	54
Tabla 16 Correlación entre la motivación laboral y la calidad sorprendente	55

Contenido de figuras

Figura 1 Resultado estadístico de la variable motivación laboral.....	43
Figura 2 Resultado estadístico de la variable motivación intrínseca	44
Figura 3 Resultado estadístico de la dimensión motivación extrínseca.....	45
Figura 4 Resultado estadístico de la dimensión motivación trascendente	46
Figura 5 Resultado estadístico de la variable calidad de servicio.....	47
Figura 6 Resultado estadístico de la dimensión calidad implícita	48
Figura 7 Resultado estadístico de la dimensión calidad explícita.....	49
Figura 8 Resultado estadístico de la dimensión calidad sorprendente.....	50

Resumen

La investigación titulada “Motivación laboral y calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión – Pasco 2021”. Presentó como problema general ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco 2021?, por lo que el objetivo fue determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco 2021. La metodología empleada en la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de nivel correlacional, de diseño no experimental, la población estuvo conformada por los 328 trabajadores del Hospital, la muestra fue de tipo no probabilístico por lo que estuvo conformada por 94 trabajadores de la entidad. Asimismo, se llegó a obtener como resultado un nivel de 0,985 de correlación entre la motivación laboral y la calidad de servicio, por lo que se concluye mientras haya motivación laboral hacia los trabajadores, entonces se tendrá una mejor calidad de servicio, por lo que se recomienda que al área administrativa del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, llevar a cabo la motivación laboral para todos los trabajadores debido a que se considera que muchos de ellos al realizar su labor e incluso guardias nocturnas, necesitan ser motivados para que así puedan desempeñar una mejor labor y brindar una adecuada calidad de servicio.

Palabras clave: Motivación laboral y calidad de servicio.

Abstract

The research entitled "Work motivation and quality of service at the Daniel Alcides Carrión Regional Hospital – Pasco 2021". He presented as a general problem What is the relationship between work motivation and quality of service at the Daniel Alcides Carrión-Pasco Regional Hospital 2021? so the objective was to finish the relationship that exists between work motivation and quality of service at the Daniel Alcides Carrión-Pasco Regional Hospital 2021 . The methodology used in the research was quantitative approach, applied type, correlational level, non-experimental design, the population was made up of 328 workers of the Hospital, the sample was non-probabilistic so it was made up of 94 workers of the entity. Likewise, a level of 0.985 correlation between work motivation and quality of service was obtained as a result, so it is concluded as long as there is work motivation towards workers, then there will be a better quality of service, so it is recommended that to the administrative area of the Daniel Alcides Carrión Regional Hospital, to carry out the work motivation for all workers because it is considered that many of them when performing their work and even night guards, need to be motivated so that they can perform a better job and provide an adequate quality of service.

Keywords: Work motivation and quality of service.

Introducción

La investigación titulada: *Motivación laboral y calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco 2021*, fue desarrollada porque dentro del Hospital se ha podido evidenciar el desinterés que muestran los gerentes y directores sobre el personal que labora dentro, principalmente por aquellos trabajadores que son contratados por periodos cortos o que aún no están nombrados, cabe resaltar que no se les otorga las facilidades y las motivaciones que necesita un trabajador que está en constante trato con pacientes y que muchas veces tienen doblar turnos, excediéndose en las capacidades físicas, para poder desempeñar su labor, asimismo este desinterés está provocando que no se brinde una calidad de atención adecuada al paciente, perjudicando así al Hospital y a los mismo trabajadores que desempeñan muy bien su trabajo, por lo que nos planteamos el problema: ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión -Pasco 2021? Asimismo, el objetivo que persigue nuestra investigación es: Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco 2021. La metodología empleada en la investigación fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, nivel correlacional. La población estuvo conformada por los 328 trabajadores del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco. La investigación se encuentra conformado por los capítulos siguientes:

Capítulo I: Se presenta el problema inherente de la investigación, las delimitaciones, justificaciones, problemas y objetivos generales y específicos.

Capítulo II: Se presenta el marco teórico donde se detallan los antecedentes las bases teóricas y la definición de conceptos de la investigación.

Capítulo III: Se presenta la hipótesis de la investigación juntamente con el cuadro de operacionalización de variables.

Capítulo IV: Se presenta la metodología de investigación, plasmando el método, tipo, nivel, diseño, el tamaño de la población, el tamaño de la muestra, las técnicas que se emplearon para la recolección de información y los aspectos éticos conforme al código de ética de la universidad peruana los Andes.

Capítulo V: Se presentan los resultados de investigación por promedio, las hipótesis que demuestran el logro de los objetivos, con los niveles de correlación, el análisis de resultados, las conclusiones, recomendaciones, las referencias bibliográficas y todos los anexos empleados.

Las Autoras

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La atención de calidad de servicio es tan importante, que su ausencia tiene repercusiones no solamente sobre la eficiencia del sistema de salud o la percepción que los ciudadanos tienen de él, sino que literalmente pueden costarles la vida, Un nuevo reporte de Lancet Global Health en 2021, menciona que la comisión de sistemas de salud y calidad revela que en los países de pequeños y medianos ingresos que son la mayoría en América Latina y el Caribe, mueren más de 8 millones de personas por enfermedades que pudieron ser perfectamente tratables por los sistemas de salud. De acuerdo al reporte el 60 % de las muertes que podrían haberse tratado medicamente son consecuencia de una baja calidad de servicio y atención, la mala calidad de atención de salud es actualmente un mayor obstáculo para reducir la mortalidad que la falta de acceso a los servicios de salud.

La calidad de atención en los hospitales del Ministerio de Salud (MINSA) es percibida como baja, según el diario Gestión publicado el 21 de Agosto del 2021, la contraloría detecto que el 26.45% de los hospitales no cuentan con personal suficiente y capacitado para el servicio de emergencia, asimismo el contralor general de la república, Nelzson Shack afirmo que el problema es la mala atención en los hospitales que generan largas colas de pacientes a la espera de su atención, por otro lado menciono que en estos nosocomios no se ha detectado una correcta organización con roles de atención donde se muestre la programación de los doctores disponibles y las enfermeras eficientes, también preciso que estos hallazgos son producto de un análisis realizado a 248 establecimientos del segundo y tercer nivel de atención en el Perú durante el 20 al 24 julio como parte del operativo por una salud de calidad 2021.

Hoy en día enfocados en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco, se pudo evidenciar la falta de comunicación laboral que existe dentro de todo el Hospital, los

cambios de guardia bruscos e inesperados para los médicos y enfermeras, la falta de capacitación para todo el personal, asimismo no existe el adecuado trato hacia los clientes por parte de los trabajadores del nosocomio, ocasionando así un mal desempeño laboral de todo el personal que no informa de los medicamentos que utilizan, pérdidas de documentos de los pacientes, etc. Es por ello que se propone a la motivación laboral como mejora para la calidad de servicio dentro del Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco.

1.2. Delimitación de la investigación

1.2.1. Delimitación Espacial

La investigación se realizó en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco

1.2.2. Delimitación Temporal

El proyecto de investigación se realizó dentro del periodo 2021

1.2.3. Delimitación Conceptual o temática

Motivación laboral

Perret (2016) Afirma que

Es la fuerza, motor, energía, combustible, es lo que mueve e impulsa a una persona a lograr un objetivo. Proceso mediante el cual las personas al ejecutar una actividad específica, desarrollan unas capacidades que conducen a la materialización de ciertos objetivos para satisfacer las necesidades y/o expectativas. (p.32)

Calidad de servicio

“Son estrategias fundamentales que garantizan la plena satisfacción de los clientes y por lo tanto garantizan la vida y crecimiento de la entidad” (Hernández, 2019, p. 22).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema General

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco 2021?

1.3.2 Problemas Específicos

1. ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad implícita en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco 2021?
2. ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad explícita en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco 2021?
3. ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad sorprendente en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco 2021?

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación social

Gracias a los resultados de la investigación, el principal beneficiario será el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco y por consiguiente todas aquellas empresas que presenten inconvenientes con la calidad de servicio que brindan a sus clientes y deseen comprobar la relación que tiene con la motivación laboral.

1.4.2. Justificación teórica

Con nuestro proyecto de investigación pretendemos generalizar los resultados obtenidos, demostrando la importancia de la motivación laboral sobre la calidad de servicio que se brinda en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco.

1.4.3. Justificación metodológica

Para lograr los objetivos de estudio, se elaboró dos instrumentos de estudio: uno para la variable motivación laboral y el otro para la variable calidad de servicio. Estos

instrumentos antes de su aplicación en la muestra poblacional, serán puestos a consideración de tres expertos seleccionados dentro de los docentes universitarios con grados de magister y doctor. Asimismo, serán sometidos a la confiabilidad mediante el estadístico Alfa de Cronbach, donde se determinará la consistencia de los instrumentos. Por lo mismo esta metodología puede ser empleada por otros investigadores o también se pueden mejorar empleando nuevos métodos de investigación.

1.5. Objetivos de la investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad implícita en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco 2021.
2. Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad explícita en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco 2021.
3. Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad sorprendente en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco 2021.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)

2.1.1. Antecedentes Internacionales

López (2019) Sustento la tesis titulada *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*, el objetivo de su investigación fue determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil, la metodología empleada fue de un enfoque mixto, en lo cuantitativo de modelo Servqual, la muestra para la investigación fue de 365 clientes del restaurant Rachy's, asimismo concluye que se evidencio que el servicio al cliente es muy importante en cualquier empresa o entidad pública, ya que depende de este estilo el éxito o el fracaso de la misma, por lo tanto siempre es bueno que el cliente salga satisfecho con el servicio que se le brindo para que así puedan recomendar a la empresa.

Cadena (2019) Sustento la tesis titulada *“La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa ENVATUB S.A”* de la provincia de Pichincha, su objetivo fue: Determinar el nivel de relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral en la empresa EVANTUB S.A. asimismo su metodología empleada fue: cuantitativa de análisis deductivo y método empírico, su población estuvo conformada por 50 trabajadores correspondientes al sector operario, finalmente concluye que: La motivación es un medio por el cual se puede llegar a lograr muchos objetivos de la organización, es decir que la investigación no solo demuestra la gran importancia de la motivación, también demuestra el efecto que este tiene a corto y largo plazo, ya que buen

medio motivacional se enfoca principalmente en mantener los ánimos positivos del trabajador logrando obtener las destrezas y capacidades que este tiene a favor de la entidad.

Salazar (2018) Sustento la tesis titulada: ***“La motivación laboral y su incidencia en la calidad del servicio en el sector microempresarial”*** su objetivo fue determinar de qué manera influye la motivación laboral en la calidad de servicio que brinda el sector microempresarial, su metodología fue de investigación cualitativa y cuantitativa, la población lo conformaron los trabajadores y llegó a la conclusión que la motivación siempre genera impacto positivo en todo ámbito de la vida, ya que es lo que mueve al individuo a hacer o no hacer algo, por tal razón cabe recalcar a los sectores microempresariales que la motivación hacia los trabajadores debe estar plasmado en el día a día y debe ser vista como un medio de labor más al inicio de cada trabajo.

Rivas (2018) Sustento la tesis titulada ***“La motivación laboral como un detonante para el mejor desempeño en las pequeñas empresas de la ciudad de Puebla”***, Tuvo como objetivo analizar la motivación como un detonante para lograr el mejor desempeño en las pequeñas empresas de ciudad de Puebla, el cual ayude a generar un plan motivacional y beneficie el desarrollo de las labores a desempeñar. La muestra utilizada fue de 255 microempresas y se concluyó que la motivación debe ser un compromiso continuo hacia los trabajadores, ya que muchas veces el gerente debe estar pendiente de los problemas físicos y mentales que padece cada trabajador y estar constante de vigilar sus labores, ya que por falta de una motivación no solo se pierde voluntad de trabajar, también pueden ocasionar problemas de salud que a largo plazo genera pérdidas a cualquier microempresa.

Peña (2021) Sustento la tesis titulada “*La motivación laboral como herramienta de gestión en las organizaciones empresariales*”, tuvo como objetivo describir el pasado, el presente y el futuro de la motivación laboral mediante una extensa revisión bibliográfica, la metodología empleada fue de enfoque cuantitativo, la muestra empleada fueron los archivos de los años 2013 y 2014, finalmente concluye que: La motivación es necesaria porque permite afrontar el proceso de modernización en la actualidad, la motivación conlleva a generar grandes trabajadores comprometidos con su trabajo y con las organizaciones, asimismo se obtienen altos niveles de desempeño y destreza de parte de los mismos lo que logra, que las empresas surjan en el mercado.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Torres (2020) Sustento la tesis titulada “*Motivación laboral y calidad de servicio de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Pucallpa, 2019*”, tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre motivación laboral y calidad de servicio de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Pucallpa 2019, de diseño no experimental, correlacional de corte transversal, su población estuvo conformada por 39 operadores del sistema de Registro Nacional de Identificación, Finalmente concluye que mientras existe motivación este será evidenciado en la calidad de servicios que brindan, mostrando un ambiente mas caluroso, amable, eficiente, y sobre todo generara confianza para los usuarios.

Roque & Yana (2019) Sustentaron la tesis titulada “*Relación de la motivación laboral con la calidad de servicio en la Clínica Pulso Corporación Medica S.R.L de Arequipa 2019*”, su objetivo fue determinar la relación de la motivación laboral con la calidad de servicio en la Clínica Pulso Corporación Medica SRL de Arequipa 2019, La

metodología de investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, la muestra empleada para la investigación fue de 74 personas entre médicos, enfermeras, auxiliares, etc., Concluyendo finalmente que a mayor motivación del personal permitirá una mejor percepción en la calidad de servicio en la Clínica Pulso Corporación Medica SRL.

Arbañil, (2019) Sustento la tesis titulada “*La calidad de servicio como efecto de motivación Institucional en el área comercial de la empresa Aseguradora Pacífico Seguros*”, su objetivo fue delimitar la calidad de servicio y el efecto de la motivación institucional ,para ello utilizo el método científico cualitativo y el método inductivo específico, asimismo, concluyo que los mas altos mandos de la compañía si conocen las medidas necesarias para afrontar la calidad de servicio deficiente, sin embargo aun no han tomado en cuenta aplicar estas medidas, ya que consideran que la calidad de servicio actual es eficiente y no necesita mejoras.

Pariacuri (2017) Sustento la tesis titulada “*Relación entre la motivación y la calidad de servicio al cliente en la empresa de transporte público San Luis SAC.*” Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio al cliente en la Empresa de Transporte Público San Luis SAC, la investigación tuvo como método inductivo – deductivo, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, asimismo la muestra fue de 383, finalmente concluye que el nivel actual de los trabajadores es insatisfecho en un 60% en el personal de acuerdo al análisis de la situación actual en las calidades de servicio de los usuarios de la empresa San Luis.

Ramos & Salazar (2016) Sustentaron la tesis titulada *Motivación laboral y calidad de servicio en la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de*

Huancavelica 2016, su objetivo fue determinar de qué manera incide la motivación laboral en la calidad de servicios de los trabajadores de la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, en su metodología el tipo de investigación fue aplicada de nivel correlacional y método científico con diseño no experimental, la muestra empleada fue de 39 trabajadores entre nombrados y contratados de la facultad de Ciencias Empresariales, llegando a la conclusión que existen factores primordiales en la motivación laboral que determinan propiamente la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1 Variable 1: Motivación laboral

Perret (2016) refiere que

Es la fuerza, motor, energía, combustible, es lo que mueve e impulsa a una persona a lograr un objetivo. Proceso mediante el cual las personas al ejecutar una actividad específica, desarrollan unas capacidades que conducen a la materialización de ciertos objetivos para satisfacer las necesidades y/o expectativas. (p.25)

Páez (2021), menciona que

La motivación es la fuerza interior que empuja a la gente a trabajar y a cuidar su tarea e impulsa al trabajador a emprender ya a ejecutar de forma más eficiente sus labores, siendo este un estado interno que activa o induce a actuar de forma positiva, brindándole energía y sostiene las acciones y el comportamiento de los empleados más allá de lo importante. (p.28)

Importancia de la motivación laboral

Santander (2020) menciona que

La razón para centrarse en este aspecto es que cuando se cuenta con motivación, se cuenta con beneficios y ventajas entre los que destacan:

Eficiencia: Es cuando un proyecto te apasiona no importa volcar los conocimientos y tiempo en él, de modo que el trabajo resulta mucho más eficiente.

Eficacia: Del mismo modo si se siente satisfecho con el empleo las probabilidades de alcanzar los objetivos propuestos se disparan.

Productividad: Con la mayor eficiencia y eficacia, y cuando hay implicación en el trabajo, la productividad se eleva en un 12%.

Energía: Contar con un objetivo apasionante es sinónimo de entusiasmo y energía, teniendo un reto que es atractivo.

Gestión del estrés: Si se está en un estado de desmotivación, cualquier obstáculo parece insalvable; en cambio, la motivación te permite tener una perspectiva más positiva, entendiendo los impedimentos como oportunidades y gestionando mejor el estrés.

Relaciones interpersonales: Entre las ventajas de la motivación laboral, también aumenta la colaboración y el trabajo en equipo.

Éxito laboral: Como consecuencia de todo lo mencionado, se afirma que, si la motivación laboral es alta, la tasa de éxito que se consigue es superior.

Técnicas para aumentar la motivación laboral

Santander (2020) menciona que

Mantener un nivel de motivación laboral óptimo no siempre es fácil, números externos pueden influir en el estado de ánimo a la propia monotonía, la falta de nuevos retos o el estancamiento en la jerarquía empresarial suelen ser importantes bloqueadores de la motivación.

Las técnicas más relevantes para mejorar la motivación laboral son las siguientes:

- 1. Encontrar una pasión:** Realizar una actividad por vocación tiene muchos efectos positivos que repercuten en el bienestar psicológico a largo plazo.
- 2. Aceptar nuevos retos:** La rutina provoca un desalentador estancamiento personal y profesional, se debe salir de la zona de confort y aceptar nuevos desafíos, el cual ayudara a incorporar nuevas habilidades y que ayuden a impulsar la carrera profesional.
- 3. Aumentar las relaciones interpersonales:** Contar con un amigo en el trabajo hace que la motivación laboral se dispare en un 50%, las relaciones interpersonales tienen un importante impacto en el estado anímico de las personas.
- 4. Practicar el optimismo:** Se debe afrontar todos y cada uno de los momentos del día a día los buenos y los no tan buenos con una actitud optimista y siendo positivo la cual ayudara a tener mejores relaciones sociales.
- 5. Desconectar:** Aprender a desconectar y encontrar un equilibrio entre la vida laboral y la personal, porque esta falta de desconexión genera sensación de hastío, apatía, estrés, y finalmente la desmotivación.

6. Organizar y planificar: Se deben cambiar los hábitos porque el orden y la disciplina también contribuyen a mejorar la motivación laboral, las personas con alta autoestima y organización gestionan mejor los conflictos y toman decisiones más rápidas y racionales.

7. Ampliar las habilidades y competencias: Es esencial adquirir capacidades de forma progresiva a lo largo de toda la carrera, buscando programas que se adapten a las situaciones y las necesidades del día a día.

Factores que influyen en la motivación laboral.

Peiró (2018) refiere que

Existen muchos factores que pueden influir en la motivación de los trabajadores de la empresa, pero la más visible son las siguientes:

Puesto de trabajo: Es el factor que depende del puesto de trabajo que se le ofrece al empleado, si se encuentra cómodo con el y si puede aspirar a crecer.

Autonomía en el trabajo: Dar responsabilidades y permitir la participación y aportación de ideas para que la entidad donde trabajan pueda mejorar con la visión de los empleados.

Ambiente de trabajo: Es necesario crear un clima laboral agradable con buenas relaciones entre los diferentes integrantes de la entidad, ya que es la forma correcta de aumentar la satisfacción y comodidad de los empleados.

Condiciones laborales: Se siente motivación según el salario, si tienen primas por objetivos, horarios flexibles y todo lo que incluye en el contrato de trabajo.

Onboarding: Las organizaciones lo implementan para que el nuevo integrante de la entidad se integre perfectamente y de forma inmediata a su puesto de trabajo.

Enemigos de la motivación laboral

Peiró (2018) refiere que

No solo existen técnicas para mejorar la motivación laboral, sino que aquellos pequeños errores y sesgos inconscientes pueden acabar con la labor que desempeñan los trabajadores, entre las cuales tenemos a: la falta de dirección, la falta de confianza, los jefes controladores, la retribución inadecuada, la falta de flexibilidad, la inseguridad laboral, los trabajadores quemados, el estrés, la personalización de problemas, la ausencia del futuro laboral, el aburrimiento, la inseguridad, el desanimo y el mal carácter de los líderes.

2.2.1.1 Dimensiones de la motivación

D1: Motivación intrínseca

“Es aquella que nace del interior de cada trabajador y es independiente a cualquier tipo de estímulo externo, buscando satisfacer las necesidades superiores, derivadas de la actividad laboral” (Chiavenato, 2017, p.64).

D2: Motivación extrínseca

“Es el conjunto de acciones que se lleva a cabo para conseguir una recompensa externa, que dentro del campo laboral se da cuando un trabajador busca conseguir un aumento de sueldo” (Chiavenato, 2017, p. 67).

D3: Motivación trascendente

Chiavenato (2017) refiere que

Es aquel impulso que mueve a las personas actuar por las consecuencias de sus acciones, que para otras personas es servir a los demás, siendo que un trabajador

no es indiferente a las necesidades o a la satisfacción de otros trabajadores. (p. 69)

2.2.2 Variable 2: Calidad de servicio

“Son estrategias fundamentales que garantizan la plena satisfacción de los clientes y por lo tanto garantizan la vida y crecimiento de la entidad” (Hernández, 2019, p. 22).

Por lo tanto, se pueden resumir en cuatro acciones principales,

1. La planificación y puesta en marcha de mejoras con las necesidades del cliente
2. La concientización a todos los niveles de la empresa del efecto directo e indirecto que tienen las acciones en satisfacción del cliente.
3. La retroalimentación que continua del grado de satisfacción para poder planificar mejoras en los productos o servicios
4. La gestión sistemática de la relación con el cliente.

Hernández (2019). Menciona que

Si se busca acercarse en la calidad de atención al cliente se deben incluir 10 factores clave; La empatía, comunicación, credibilidad, inmediatez, comprensión, expresión, receptividad, eficiencia, atención y la aceptación de responsabilidades. (p.32)

Importancia de la calidad de servicio al cliente

Cardozo (2021) menciona que

El servicio al cliente está directamente relacionado con la experiencia que tiene el consumidor, eso porque la mala experiencia puede afectar negativamente a los procesos de servicios que se le brinda al cliente, además puede perjudicar la fidelización de los clientes antiguos, y generar mala reputación.

Pilares fundamentales de la calidad de servicio

Cardozo (2021) menciona que

Monitorear, mantenerse al tanto y contar con el apoyo de la tecnología, son algunos de los pilares que garantizan la calidad en el servicio al cliente. Es importante tener esos puntos al día para evitar errores durante el proceso y garantizar una relación duradera, asimismo mencionaremos algunos de los pilares que se deben de tener en cuenta en una organización.

1. **Monitoreo:** Es dar seguimiento a las acciones del servicio al cliente, fundamentalmente para evaluar la calidad de la prestación del servicio, debido a que el cliente solo quedara satisfecho cuando sus necesidades y expectativas sean atendidas.
2. **Innovación:** La entidad siempre debe estar innovando con equipos nuevos y de la más alta calidad para que el cliente reciba la mejor atención y con los equipos más avanzados, y de esta forma también se debe evaluar cómo anda el desempeño de la organización hacia los clientes.
3. **Tecnología:** La innovación y la tecnología van de la mano, ya que es casi imposible innovar sin contar con el apoyo tecnológico, juntar esos dos pilares es fundamental para crear interacciones más inteligentes y personalizadas que faciliten el servicio a los clientes.
4. **Abordaje:** El abordaje es un bien definido , el cual permite unificar las interacciones y escuchar lo que el cliente tiene para decir, sea al respecto de algo negativo o positivo, es importante tener una buena comunicación para poder detectar los inconvenientes

que presenta y darle solución al problema. Además existen algunos métodos para garantizar la humanización y la empatía con el cliente entre los cuales podemos mencionar lo siguiente: Tratar a las personas por el nombre, nunca por un apodo ni sobrenombre, preguntar si todo está bien , ya que muchas veces el cliente tiene miedo a preguntar y con ellos ayudaríamos a generarle mas confianza, pedir disculpas cuando sea necesario, es indispensable que como trabajadores reconozcamos un error y debemos corregirlo a tiempo, no tener un guion rígido, muchas veces es más importante mantener la humildad y el buen trato con los clientes, mantenerse a disposición, como trabajadores debemos estar al tanto de los que solicita el cliente y dejarlo esperando por mucho tiempo, finalmente debemos de ser pacientes y comprensivos ante toda situación a la que nos enfrentemos.

5. **Entrenamiento del equipo:** Es fundamental que los gerentes y/o encargados cuiden el entrenamiento de su equipo, es fundamental contar con un programa de entrenamiento de servicio al cliente ya que esto resulta de suma importancia porque además de ofrecer soporte de calidad a los clientes, los profesionales capacitados tienen la oportunidad de aprender algo valioso, de este modo es posible aumentar la satisfacción de los clientes.

Tipos de calidad de servicio

Cardozo (2021) menciona que

Existen cuatro tipos o perspectivas de calidad de servicio, pero según las necesidades de la entidad es como se adaptan cada uno de ellos:

Calidad de excelencia: Alcanzar la calidad de ser los mejores es algo complicado e incluso inalcanzable, porque el concepto de excelencia abarca un variado significado para cada persona, porque derivado del servicio que se brinda, son diferentes las exigencias y expectativas que tendrán los clientes.

Calidad de ajuste según las especificaciones: La calidad del servicio se va moldeando según la necesidad del servicio que se brinda, la finalidad es evaluar la calidad de servicio al cliente en las distintas etapas que tiene el ciclo para después comparar los resultados y buscar estrategias de mejoramiento.

Calidad de valor: Cada consumidor tiene diferentes necesidades por satisfacer y cada una de ellas debe atenderse y ser cubierta con un servicio excepcional que llene sus expectativas, teniendo en cuenta los puntos de vista que dicta la calidad junto con las expectativas del cliente.

Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios: El éxito de cualquier entidad dependerá de cómo se sientan los clientes y que tan satisfechos terminen después de recibir su atención, los clientes darán su punto de vista personal y evaluarán la calidad de servicio al cliente que se les ofreció.

2.2.2.1 Dimensiones del desempeño laboral

D1: Calidad implícita

“Es la calidad que el cliente espera que le otorguen en cada producto mostrando ser evidente y esencial, por ejemplo, la inocuidad de un producto beneficiario para la salud”

(María et al., 2021, p.76).

D2: Calidad explícita

“Es aquella calidad que ratifica a la calidad implícita, realiza la conformidad con las exigencias declaradas del usuario, logrando los objetivos trazados de la entidad. (María et al., 2021, p.77).

D3: Calidad sorprendente

(María et al., 2021) menciona que

Es aquella calidad que va más allá de lo que el cliente espera recibir, siendo atendido con tecnología e innovación, asimismo con personal altamente capacitado capaz de resolver todas sus dudas, haciendo que el cliente se sienta atraído por lo que se les ofrece. (p.79)

2.3. Marco Conceptual (de variables y dimensiones)**Motivación laboral**

Es la fuerza, motor, energía, combustible, es lo que mueve e impulsa a una persona a lograr un objetivo.

Motivación intrínseca

Es aquella que nace del interior de cada trabajador y es independiente a cualquier tipo de estímulo externo, buscando satisfacer las necesidades superiores, derivadas de la actividad laboral.

Motivación extrínseca

Es el conjunto de acciones que se lleva a cabo para conseguir una recompensa externa, que dentro del campo laboral se da cuando un trabajador busca conseguir un aumento de sueldo.

Motivación trascendente

Es aquel impulso que mueve a las personas actuar por las consecuencias de sus acciones, que para otras personas es servir a los demás.

Calidad de servicio

Son estrategias fundamentales que garantizan la plena satisfacción de los clientes y por lo tanto garantizan la vida y crecimiento de la entidad

Calidad implícita

Es la calidad que el cliente espera que le otorguen en cada producto mostrando ser evidente y esencial, por ejemplo, la inocuidad de un producto beneficiario para la salud

Calidad explícita

Es aquella calidad que ratifica a la calidad implícita, realiza la conformidad con las exigencias declaradas del usuario, logrando los objetivos trazados de la entidad

Calidad sorprendente

Es aquella calidad que va más allá de lo que el cliente espera recibir, siendo atendido con tecnología e innovación, asimismo con personal altamente capacitado

CAPITULO III

HIPOTESIS

3.1. Hipótesis General

Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco 2021.

3.2. Hipótesis Específicas

1. Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad implícita en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco 2021.
2. Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad explícita en Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco 2021.
3. Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad sorprendente en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco 2021.

3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

Por ser una investigación de nivel correlacional se tiene las siguientes variables:

Variable 1: Motivación laboral

Variable 2: Calidad de servicio

Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición		
V1: Motivación	Es la fuerza, motor, energía, combustible, es lo que mueve e impulsa a una persona a lograr un objetivo	Motivación intrínseca Es aquella que nace del interior de cada trabajador y es independiente a cualquier tipo de estímulo externo, buscando satisfacer las necesidades superiores, derivadas de la actividad laboral	Estimulo externo	Ordinal		
		Motivación extrínseca Es el conjunto de acciones que se lleva a cabo para conseguir una recompensa externa, que dentro del campo laboral se da cuando un trabajador busca conseguir un aumento de sueldo	Satisfacción de las necesidades		Actividad laboral	Acciones
		Motivación trascendente Es aquel impulso que mueve a las personas actuar por las consecuencias de sus acciones, que para otras personas es servir a los demás, siendo que un trabajador no es indiferente a las necesidades o a la satisfacción de otros trabajadores.	Recompensa externa		Aumento de sueldo	Servir a los demás
		Indiferencia laboral	Satisfacción de otros trabajadores			

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V2: Calidad de servicio	Es un proceso para establecer el nivel de éxito que alcanza un trabajador durante la ejecución de sus labores o el cumplimiento de los objetivos alcanzados	Calidad implícita Son estrategias fundamentales que garantizan la plena satisfacción de los clientes y por lo tanto garantizan la vida y crecimiento de la entidad	Estrategias	Ordinal
		Satisfacción del cliente		
		Garantía de crecimiento		
		Calidad explícita Es aquella calidad que ratifica a la calidad implícita, realiza la conformidad con las exigencias declaradas del usuario, logrando los objetivos trazados de la entidad	Conformidad de exigencias	
		Logro de objetivos		
		Usuarios satisfechos		
		Calidad sorprendente Es aquella calidad que va más allá de lo que el cliente espera recibir, siendo atendido con tecnología e innovación, asimismo con personal altamente capacitado capaz de resolver todas sus dudas, haciendo que el cliente se sienta atraído por lo que se les ofrece	Tecnología e innovación	
		Personal capacitado		
		Clientes satisfechos		

CAPITULO IV

METODOLOGIA

4.1. Método de investigación

Sánchez & Reyes (2009) menciona que

El método general de la investigación fue el método científico que el camino a seguir mediante una serie de operaciones y reglas prefijadas que nos permiten alcanzar un resultado o un objetivo. En otras palabras, es el camino para llegar a un a fin o una meta. (p.23).

4.2. Tipo de la investigación

“El tipo de la investigación fue la Aplicada, llamada también constructivista o utilitaria, la cual se interesa por su interés en la aplicación de los conocimientos teóricos a determinada situación concreta y las consecuencias prácticas que de ella deriven” (Sánchez & Reyes 2009, p.37).

En nuestra investigación se emplea el tipo aplicada porque debido a la problemática presente, este determina su problema y plantea recomendaciones para mejorar con información ya plasmada con teorías ya conocidas.

4.3. Nivel de investigación

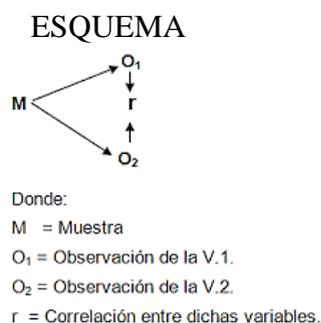
“El nivel de la investigación fue el correlacional, porque asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población” (Hernández & Mendoza, 2018, p.93).

4.4 Diseño de investigación

Sánchez & Reyes (2009) refiere que

Se utilizará del diseño de investigación correlacional que se orienta a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de interés en

una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados. (p.105)



4.5 Población y muestra

4.5.1. Población

“Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (Carrasco, 2016, p. 236).

Por consiguiente, nuestra población cuenta de 328 trabajadores.

Tabla 1

Trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión – Cerro de Pasco

HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION - PASCO		
N°	Unidad orgánica	N° de trabajadores
01	Unidad de seguros	10
02	Unidad de apoyo a la docencia e investigación	5
03	Unidad de estadística e informática	5
04	Unidad de administración	5
05	Unidad de planeamiento estratégico	6
06	Unidad de asesoría legal	2
07	Unidad de epidemiología y salud ambiental	20
08	Unidad de gestión a la calidad	7
09	Servicio de medicina	66
10	Servicio de cirugía y anestesiología	23
11	Servicio de pediatría	4
12	Servicio de gineco obstetricia	10
13	Servicio de odonto estomatología	8
14	Servicio de consultorio externo y hospitalización	10
15	Servicio de enfermería	120
16	Servicio de emergencia	12
17	Servicio de apoyo diagnóstico por imagen	25

18	Servicio de apoyo al tratamiento	10
Total, de trabajadores		328

Fuente: Oficina de Recursos Humanos del H.D.A.C PASCO.

4.5.2. Muestra

“La muestra fue de tipo no probabilística, a criterio del investigador” (Carrasco, 2016, p. 236).

Tabla 2
Relación de personas a encuestar

HOSPITAL DANIEL ALCIDES CARRION - PASCO		
N°	Unidad orgánica	N° de trabajadores
01	Unidad de administración	5
02	Servicio de medicina	20
03	Servicio de cirugía y anestesiología	10
04	Servicio de pediatría	1
05	Servicio de gineco obstetricia	4
06	Servicio de odonto estomatología	3
07	Servicio de consultorio externo y hospitalización	5
08	Servicio de enfermería	40
09	Servicio de emergencia	3
10	Servicio de apoyo diagnóstico por imagen	2
11	Servicio de apoyo al tratamiento	1
Total, de trabajadores a encuestar		94

Fuente: Elaboración propia

Nuestra muestra estará conformada por 94 trabajadores del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión-Pasco. En el cual dentro de los criterios de inclusión se encuentran aquellas áreas que trabajan en la que los trabajadores laboran directamente con los clientes y que accedieron a la encuesta para nuestra investigación. Dentro de los criterios de exclusión se encuentran aquellas áreas en la que los trabajadores no laboran directamente con los clientes y que no accedieron a la encuesta para nuestra investigación.

4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnica de recolección de datos

“Las técnicas de recolección de datos son los medios por las cuales el investigador procede a recoger información requerida de una realidad o fenómeno en función a los objetivos del estudio” (Sánchez & Reyes, 2009, p 149).

“Es una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigado” (Carrasco, 2016, p. 314).

4.6.2 Instrumento de recolección de datos

“Explica el proceso para elaborar un instrumento de medición y las principales alternativas para recolectar datos: (Escalamiento tipo Likert, diferencial semántico, escalo grama de Guttman)” (Hernández, 2014 p. 196).

4.6.3 Validación y confiabilidad

Validación

La validación fue realizada por el juicio de tres expertos, el cual se encuentra adjuntado en el anexo 5

Confiabilidad

La confiabilidad de la investigación fue realizada luego de obtener el resultado de las encuestas y mediante el alfa de combrach, el cual determino su grado de confiabilidad.

Estadístico de fiabilidad de la motivación laboral

Nivel de confiabilidad = 0,993

Numero de preguntas = 11

Estadístico de fiabilidad de la motivación laboral

Nivel de confiabilidad = 0,993

Numero de preguntas = 11

Tabla 1
Escala de Vellis

Por debajo de .60	Es inaceptable
De .60 a .65	Es indeseable
Entre .65 y .70	Es mínimamente aceptable
De .70 a .80	Es respetable
De .80 a .90	Es muy buena

Interpretación “Utilizando el programa SPSS versión 25, calculamos el nivel de confiabilidad de nuestro primer instrumento que es: motivación laboral, compuesto por 11 preguntas cuyo *Alfa de Cronbach* es de 0,993 y de acuerdo a la escala de Vellis, es muy buena; asimismo para el segundo instrumento el cual es: calidad de servicio se obtuvo un *Alfa de Cronbach* de 0,993 de los 11 elementos, el cual según la escala de Vellis, es muy buena”.

4.7. Técnicas de procedimiento y análisis de datos

Se emplea el estadístico descriptivo para dar a conocer los resultados de la investigación en tablas y figuras.

También se emplea el estadístico inferencial para dar a conocer los niveles de correlación tanto de las variables como de las dimensiones

4.8. Aspectos éticos de la investigación

La investigación presente se ha desarrollado teniendo en cuenta los criterios enmarcados en el código de ética de la Universidad Peruana los Andes principalmente los que se encuentran dentro del artículo 27 y 28, donde hace mención sobre las responsabilidades que debemos de tener como investigadores, asimismo hace mención sobre las obligaciones que debemos de cumplir en base al tiempo y a las normas establecidas por

la universidad, y finalmente señala que se debe de cuidar y proteger a todos los involucrados de la investigación.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1 Análisis de resultados

Tabla 2

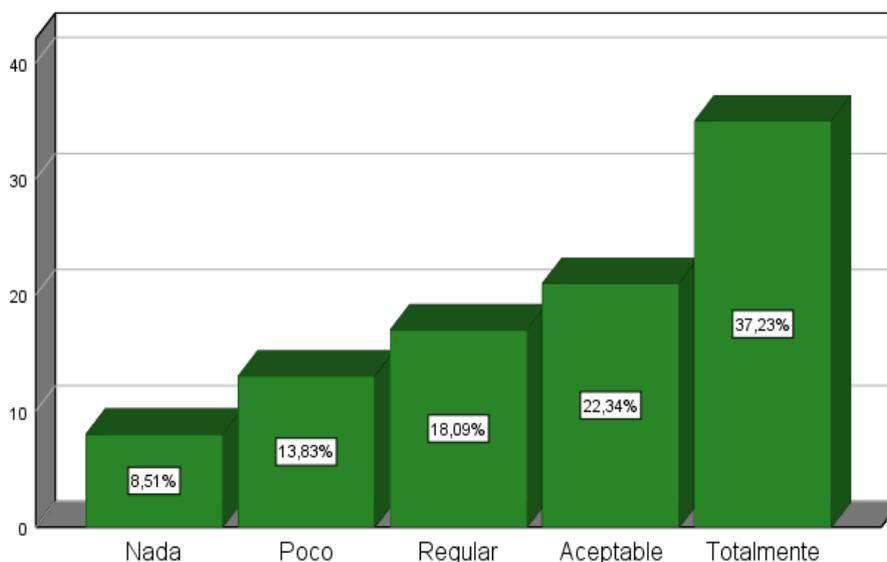
Resultado promedio obtenido de la encuesta sobre la variable motivación laboral

MOTIVACIÓN LABORAL			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nada	8	8,5
	Poco	13	13,8
	Regular	17	18,1
	Aceptable	21	22,3
	Totalmente	35	37,2
	Total	94	100,0

Nota: Realizado con el resultado de las encuestas

Figura 1

Resultado estadístico de la variable motivación laboral



Nota: Realizado con la tabla 4

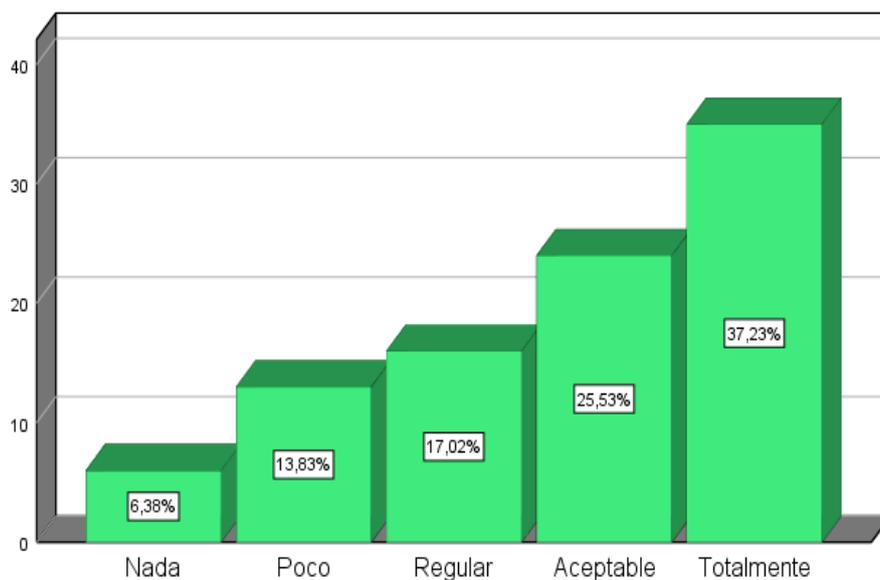
Análisis: Luego de haber obtenido los resultados de las encuestas realizadas a los 94 trabajadores del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, podemos evidenciar que 56 trabajadores, los cuales representan el (59.5%) siendo la mayoría de los encuestados, concuerdan que es totalmente aceptable incrementar la motivación laboral, hacia los trabajadores, ya sea de una forma o de diversas formas, considerando que esto traerá beneficios y resultados positivos hacia la entidad.

Tabla 3
Resultado promedio obtenido de la encuesta sobre la dimensión motivación intrínseca

MOTIVACIÓN INTRÍNSECA			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nada	6	6,4
	Poco	13	13,8
	Regular	16	17,0
	Aceptable	24	25,5
	Totalmente	35	37,2
	Total	94	100,0

Nota: Realizado con el resultado de las encuestas

Figura 2
Resultado estadístico de la variable motivación intrínseca



Nota: Realizado con la tabla 5

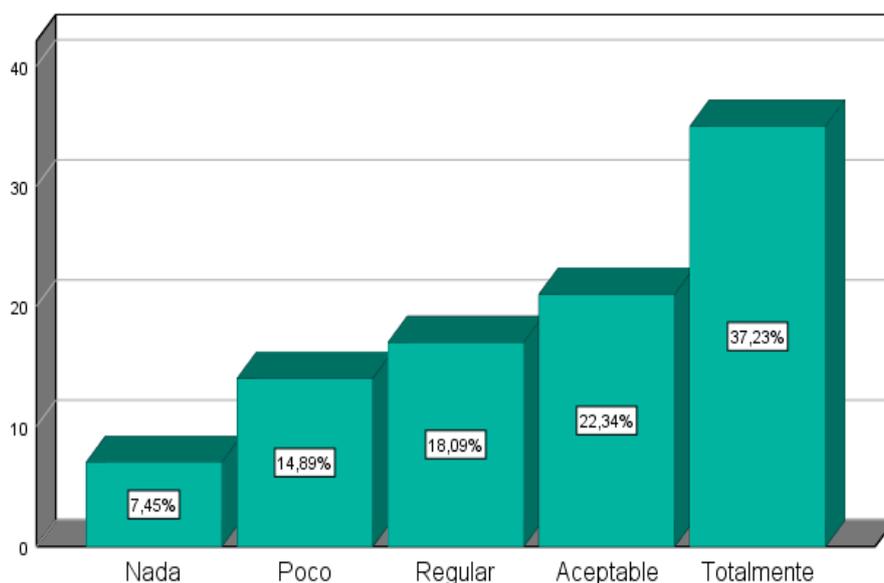
Análisis: Luego de haber realizado las encuestas a los 94 trabajadores del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, hemos podido evidenciar que 59 de los trabajadores, los cuales representan el 62,7 %, los cuales manifestaron que es muy importante que cada trabajador tenga una motivación intrínseca la cual nazca de forma independiente y sea un motivo para que cada trabajador realice su labor de forma más eficiente.

Tabla 4
Resultado promedio obtenido de la encuesta sobre la dimensión motivación extrínseca

MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nada	7	7,4
	Poco	14	14,9
	Regular	17	18,1
	Aceptable	21	22,3
	Totalmente	35	37,2
	Total	94	100,0

Nota: Resultado con el resultado de las encuestas

Figura 3
Resultado estadístico de la dimensión motivación extrínseca



Nota: Realizado con la tabla 6

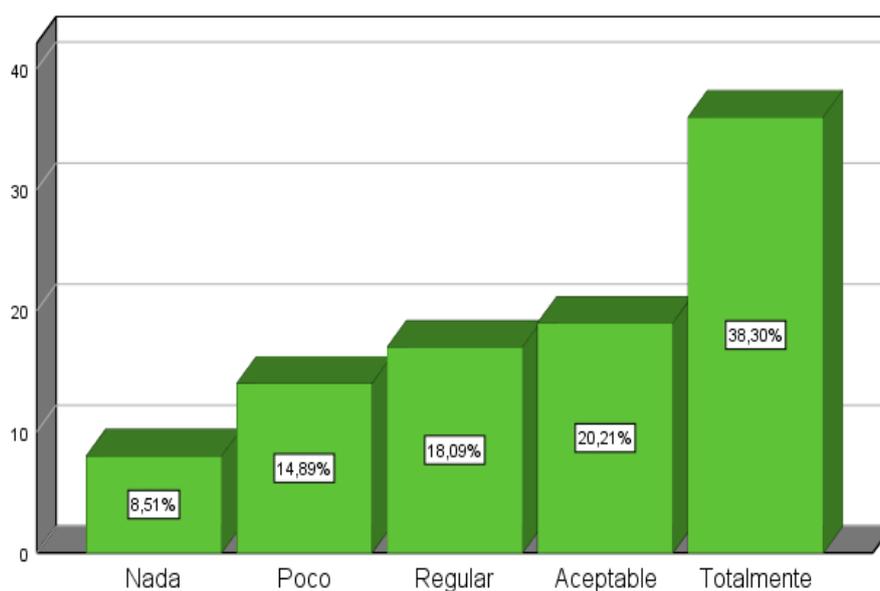
Análisis: Después de haber realizado las encuestas a los 94 trabajadores del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, podemos mencionar que 56 trabajadores los cuales representan la mayoría, siendo un 59.5% de los encuestados, los cuales respondieron que la motivación extrínseca es totalmente aceptable que se lleve a cabo por los trabajadores dentro de su centro de labor, así como mencionaron que es muy necesario que se recompense a los trabajadores por su buena labor e incentivo de forma económica hacia a los buenos trabajadores.

Tabla 5
Resultado promedio obtenido de la encuesta sobre la dimensión motivación trascendente

MOTIVACIÓN TRASCENDENTE			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nada	8	8,5
	Poco	14	14,9
	Regular	17	18,1
	Aceptable	19	20,2
	Totalmente	36	38,3
	Total	94	100,0

Nota: Realizado con el resultado de las encuestas

Figura 4
Resultado estadístico de la dimensión motivación trascendente



Nota: Realizado con la tabla 7

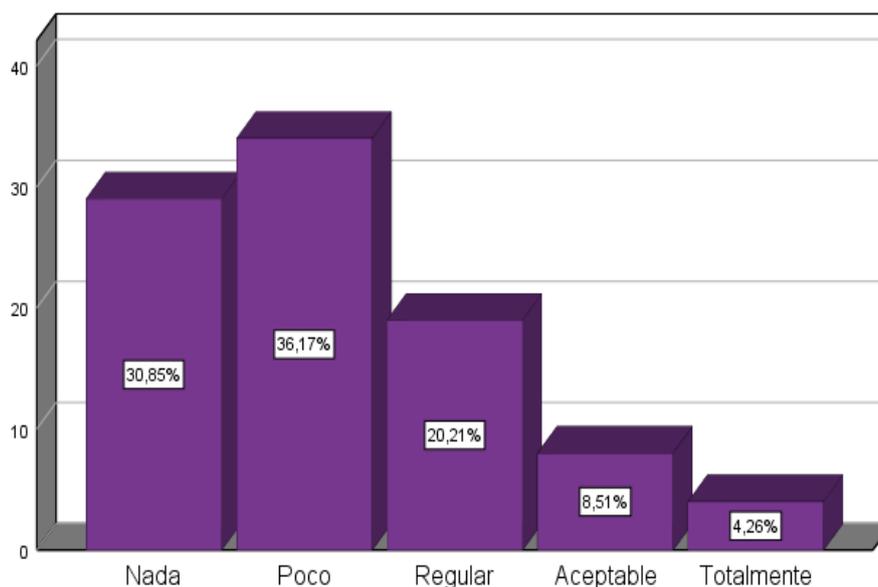
Análisis: Luego de haber realizado las encuestas a los 94 trabajadores, del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, de los cuales 54 de los encuestados, que representan un 58.5% manifestaron que es totalmente aceptable contar con la motivación trascendente ya que esto conlleva e influye en el trabajador y en su entorno, por lo cual se considera que este sería un medio por el cual los trabajadores mejorarían su labor en su centro de trabajo.

Tabla 6
Resultado promedio obtenido de la encuesta sobre la variable calidad de servicio

CALIDAD DE SERVICIO			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nada	29	30,9
	Poco	34	36,2
	Regular	19	20,2
	Aceptable	8	8,5
	Totalmente	4	4,3
Total		94	100,0

Nota: Realizado con el resultado de las encuestas

Figura 5
Resultado estadístico de la variable calidad de servicio



Nota: Realizado con la tabla 8

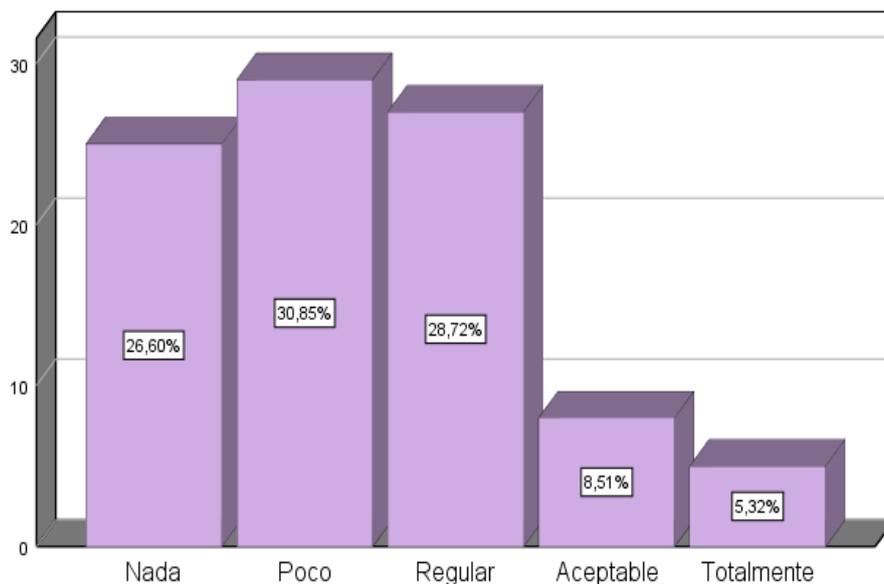
Análisis: Luego de haber realizado las encuestas a los 94 trabajadores podemos observar que la mayoría de ellos los cuales son 63 personas que representan un 67.1% del total, mencionaron que dentro del Hospital Daniel Alcides Carrión no se ve reflejado en nada la calidad del servicio que se brinda y muy poco es la iniciativa de los trabajadores para considerar tener calidad de servicio, en su centro de labor.

Tabla 7
Resultado promedio obtenido de la encuesta sobre la dimensión calidad implícita

CALIDAD IMPLÍCITA			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nada	25	26,6
	Poco	29	30,9
	Regular	27	28,7
	Aceptable	8	8,5
	Totalmente	5	5,3
Total		94	100,0

Nota: Realizado con el resultado de las encuestas

Figura 6
Resultado estadístico de la dimensión calidad implícita



Nota: Realizado con la tabla 9

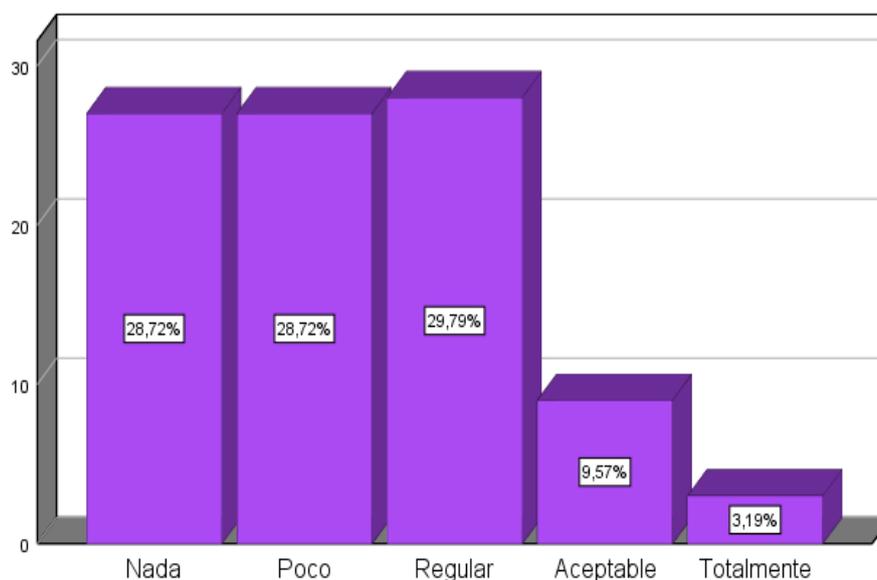
Análisis: Luego de haber realizado las encuestas a los 94 trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión, hemos podido evidenciar que 54 de ellos, que representan un 67.5% del total han mencionado que no existe la calidad implícita, por lo que no se cumple la labor de los trabajadores como debe ser, perjudicando así la calidad de servicio que se brinda.

Tabla 8
Resultado promedio obtenido de la encuesta sobre la dimensión calidad explícita

CALIDAD EXPLÍCITA			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nada	27	28,7
	Poco	27	28,7
	Regular	28	29,8
	Aceptable	9	9,6
	Totalmente	3	3,2
Total		94	100,0

Nota: Realizado con el resultado de las encuestas

Figura 7
Resultado estadístico de la dimensión calidad explícita



Nota: Elaborado con la tabla 10

Análisis: Luego de haber realizado las encuestas a los 94 trabajadores, podemos evidenciar que 54 de ellos que representan un 57,4% del total han manifestado que no existe la calidad explícita mostrada por parte del personal, incumpliendo así con lo que se encuentra estipulado en las normas laborales de su centro de labor y perjudicando así la atención al cliente.

Tabla 9

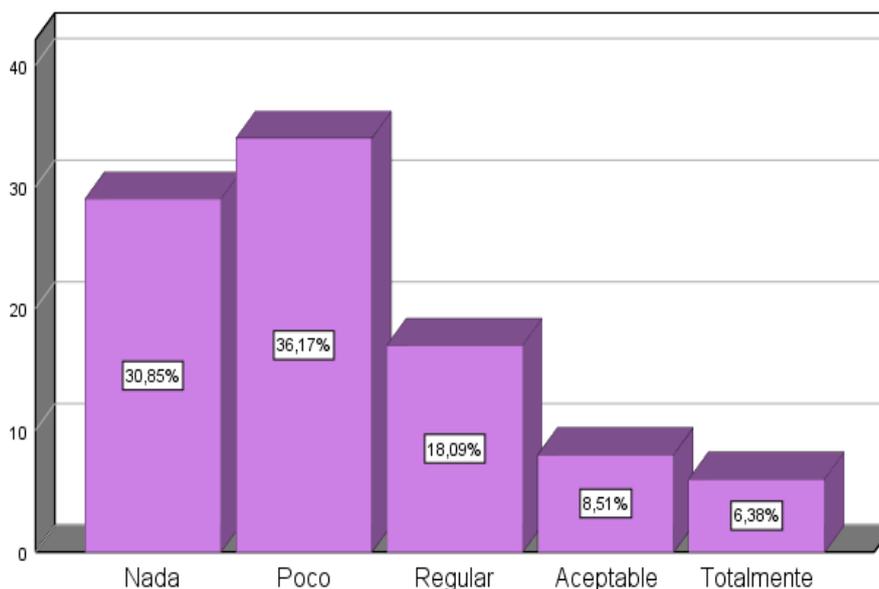
Resultado promedio obtenido de la encuesta sobre la dimensión calidad sorprendente

CALIDAD SORPRENDENTE			
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nada	29	30,9
	Poco	34	36,2
	Regular	17	18,1
	Aceptable	8	8,5
	Totalmente	6	6,4
	Total	94	100,0

Nota: Realizado con el resultado de las encuestas

Figura 8

Resultado estadístico de la dimensión calidad sorprendente



Nota: Elaborado con la tabla 11

Análisis: Luego de haber realizado las encuestas a los 94 trabajadores, se pudo evidenciar que 63 de ellos los cuales representan un 67.1%, mencionaron que no existe la calidad sorprendente de la labor que desempeñan los trabajadores en su centro de labor, por lo que solo se basan en cumplir con su labor mas no atienden a los clientes como debería ser.

5.2 Contrastación de hipótesis

Tabla 10
Niveles de correlación

NIVEL DE RELACIÓN	
Positiva grande y perfecta	1
Positiva muy alta	0.9 a 0.99
Positiva alta	0.7 a 0.89
Positiva moderada	0.4 a 0.69
Positiva baja	0.2 a 0.39
Positiva muy baja	0.01 a 0.19
Nula	0
Negativa muy baja	-0.01 a -0.19
Negativa baja	-0.2 a -0.39
Negativa moderada	-0.4 a -0.69
Negativa alta	-0.7 a -0.89
Negativa muy alta	-0.9 a -0.99
Negativa grande y perfecta	-1

5.2.1 Hipótesis general

H₁ $\rho=0$ (Hipótesis alterna): Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021.

H₀ $\rho \neq 0$ (Hipótesis nula): No Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021.

Nivel de significación $0.00 < 0.05$

Tabla 11
Correlación entre la motivación laboral y la calidad de servicio

		Correlaciones	
		Motivación laboral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Motivación laboral	Correlación Nivel de significancia Muestra	1,000 . 94
	Calidad de servicio	Correlación Nivel de significancia Muestra	,985** ,000 94
			,000 .
			1,000 .
			94

Nota: Elaboración según la suma de encuestas

Interpretación: Dado que $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco – 2021, asimismo se observa que tienen un nivel de correlación de 0,985 entre la motivación laboral y la calidad de servicio, por lo que se puede asegurar que mientras exista una adecuada motivación laboral dentro del dentro de labor, entonces habrá mejor calidad de servicio que se brinde por parte de los trabajadores.

5.2.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₁ $\rho=0$ (Hipótesis alterna): Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad implícita en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021.

H₀ $\rho \neq 0$ (Hipótesis nula): No Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad implícita en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021.

Nivel de significación $0.00 < 0.05$

Tabla 12
Correlación entre la motivación laboral y la calidad explícita

			Correlaciones	
			Motivación laboral	Calidad implícita
Rho de Spearman	Motivación laboral	Correlación	1,000	,984**
		Nivel de significancia	.	,000
		Muestra	94	94
	Calidad implícita	Correlación	,984**	1,000
		Nivel de significancia	,000	.
		Muestra	94	94

Nota: Elaboración según la suma de encuestas

Interpretación: Dado que $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad implícita en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021, asimismo se observa que tienen un nivel de correlación de 0,984 entre la motivación laboral y la calidad implícita, por lo que se puede asegurar que mientras exista una adecuada motivación laboral dentro del centro de labor, entonces habrá mejor calidad de implícita que motive a los trabajadores a otorgar un mejor servicio.

Hipótesis específica 2

H₁ $\rho=0$ (Hipótesis alterna): Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad explícita en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021.

H₀ $\rho\neq 0$ (Hipótesis nula): No Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad explícita en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021.

Nivel de significación $0.00 < 0.05$

Tabla 13
Correlación entre la motivación laboral y la calidad explícita

		Correlaciones		
			Motivación laboral	Calidad explícita
Rho de Spearman	Motivación laboral	Correlación	1,000	,978**
		Nivel de significancia	.	,000
	Calidad explícita	Muestra	94	94
		Correlación	,978**	1,000
		Nivel de significancia	,000	.
		Muestra	94	94

Nota: Elaboración según la suma de encuestas

Interpretación: Dado que $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad explícita en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021, asimismo se observa que tienen un nivel de correlación de 0,978 entre la motivación laboral y la calidad explícita, por lo que se puede asegurar que mientras exista una adecuada motivación laboral dentro del centro de labor, entonces habrá mejor calidad de explícita que motive a los trabajadores a otorgar un mejor servicio.

Hipótesis específica 3

H₁ $\rho=0$ (Hipótesis alterna): Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad sorprendente en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021

H₀ $\rho \neq 0$ (Hipótesis nula): No Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad sorprendente en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021

Nivel de significación $0.00 < 0.05$

Tabla 14
Correlación entre la motivación laboral y la calidad sorprendente

		Correlaciones	
		Motivación laboral	Calidad sorprendente
Rho de Spearman	Motivación laboral	Correlación	1,000
		Nivel de significancia	.
	Calidad sorprendente	Muestra	94
		Correlación	,959**
		Nivel de significancia	,000
		Muestra	94

Nota: Elaboración según la suma de encuestas

Interpretación: Dado que $p \text{ valor} = 0.000 < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad sorprendente en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021, asimismo se observa que tienen un nivel de correlación de 0,959 entre la motivación laboral y la calidad sorprendente, por lo que se puede asegurar que mientras exista una adecuada motivación laboral dentro del centro de labor, entonces habrá calidad sorprendente que motive a los trabajadores a otorgar un mejor servicio.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Luego de haber realizado la investigación podemos mencionar que los objetivos trazados dentro de la investigación han sido alcanzados como es el objetivo general que fue determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021., el mismo que fue alcanzado, siendo demostrado con la hipótesis general donde demuestra una correlación positiva de 0,985 entre la motivación laboral y la calidad de servicio.

Lo mismo podemos decir del objetivo específicos¹ que fue determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad implícita en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021, mismo que también fue alcanzado, siendo demostrado con la hipótesis específica 1 donde demuestra un nivel de correlación positiva de 0,984 entre la motivación laboral y la calidad implícita.

Así también ocurre con el objetivo específico 2 que fue determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad explícita en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021., siendo este demostrado con la hipótesis específica 2 donde se muestra un nivel de correlación de 0,972 entre la motivación laboral y la calidad explícita.

Y lo mismo ocurre con el objetivo específico 3 que fue motivación laboral y la calidad implícita., siendo demostrado con la hipótesis específica 3, donde demuestra un nivel de correlación positiva de 0,959 entre la motivación laboral y la calidad sorprendente.

Por consiguiente, luego de haber llegado a determinar las conclusiones en la presente investigación, podemos discutir las conclusiones a las que llegaron otros investigadores como es la investigación de, Torres (2020) Sustento la tesis titulada *“Motivación laboral y calidad de servicio de los trabajadores del Registro Nacional de*

Identificación y Estado Civil, Pucallpa, 2019”, quien concluye que: Cuando exista motivación laboral en el sector esté se evidenciara en la calidad de servicio de la oficina del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil Pucallpa así también la investigación de Roque & Yana (2019) sustentaron la tesis titulada **“Relación de la motivación laboral con la calidad de servicio en la Clínica Pulso Corporación Médica S.R.L de Arequipa 2019”**, quienes concluyen que a mayor motivación del personal permitirá una mejor percepción en la calidad de servicio en la Clínica Pulso Corporación Médica SRL. Así también de Arbañil, (2019) sustentó la tesis titulada **“La calidad de servicio como efecto de motivación Institucional en el área comercial de la empresa Aseguradora Pacífico Seguros”**, donde concluyo que: Los altos mandos de la compañía Pacífico Seguros si conocen cuales son los estándares de calidad que emplea Pacífico Seguros, pero no existe una motivación institucional que logre que sus colaboradores se sientan a gusto y se identifiquen con la marca, y Pariacuri (2017) sustentó la tesis titulada **“Relación entre la motivación y la calidad de servicio al cliente en la empresa de transporte público San Luis SAC.”** quien concluye que: Se determina que el nivel de motivación de los trabajadores es insatisfecho en un 60% en el personal de acuerdo al análisis de la situación actual en las calidades de servicio de los usuarios de la empresa San Luis. Y la de Ramos & Salazar (2016) sustentaron la tesis titulada **Motivación laboral y calidad de servicio en la facultad de ciencias empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica 2016**, quien llegó a la conclusión que existen factores primordiales en la motivación laboral que determinan propiamente la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Huancavelica. Por lo que podemos asegurar que nuestra investigación queda probada y corroborada por otros autores que demuestran la importancia y el efecto positivo que presenta la motivación laboral en los trabajadores en las organizaciones.

Finalmente, la presente investigación será un aporte, significativo para otros investigadores que persiguen nuestra misma línea de estudio, así como también será un ejemplar que ayudará a contribuir con la sociedad y a las ciencias administrativas

CONCLUSIONES

Habiendo realizado la investigación y obtenido los resultados que muestran que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, presentamos las principales conclusiones a las que se llegó.

1. Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco – 2021, asimismo se observa que tienen un nivel de correlación de 0,985 entre la motivación laboral y la calidad de servicio, por lo que se puede asegurar que mientras exista una adecuada motivación laboral dentro del centro de labor, entonces habrá mejor calidad de servicio que se brinde por parte de los trabajadores.
2. Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad implícita en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021, asimismo se observa que tienen un nivel de correlación de 0,984 entre la motivación laboral y la calidad implícita, por lo que se puede asegurar que mientras exista una adecuada motivación laboral dentro del centro de labor, entonces habrá mejor calidad de implícita que motive a los trabajadores a otorgar un mejor servicio.
3. Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad explícita en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021, asimismo se observa que tienen un nivel de correlación de 0,978 entre la motivación laboral y la calidad explícita, por lo que se puede asegurar que mientras exista una adecuada motivación laboral dentro del centro de labor, entonces habrá mejor calidad de explícita que motive a los trabajadores a otorgar un mejor servicio.
4. Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad sorprendente en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021, asimismo se observa que tienen un nivel de correlación de 0,959 entre la motivación laboral y la calidad

sorprendente, por lo que se puede asegurar que mientras exista una adecuada motivación laboral dentro del centro de labor, entonces habrá calidad sorprendente que motive a los trabajadores a otorgar un mejor servicio.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al área administrativa del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión, llevar a cabo la motivación laboral para todos los trabajadores debido a que se considera que muchos de ellos al realizar su labor e incluso guardias nocturnas, necesitan ser motivados para que así puedan desempeñar una mejor labor y brindar una adecuada calidad de servicio, también es necesario que capaciten a los trabajadores de forma que los hagan mejorar intelectualmente y que se sientan importantes para la entidad.
2. Se recomienda al área administrativa del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión realizar charlas motivacionales para que el personal puede trabajar con calidad y brindar un servicio seguro a todos los clientes. Asimismo, recomendar que si esta investigación fue útil para la entidad, este pueda hacerlo publico a fin de motivar a los nuevos profesionales la realización de nuevas investigaciones.
3. Se recomienda al área administrativa del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión verificar que el personal trabaje conforme a las exigencias establecidas en su reglamento, para poder asegurarse de que los clientes reciban la atención que se merecen. Asimismo, se puede motivar a los practicantes a realizar investigaciones similares para que ayuden a la entidad a mejorar en otras áreas que pudieran estar débiles.
4. Se recomienda al área administrativa del Hospital Regional Daniel Alcides Carrión realizar incentivos a los trabajadores que les motive a trabajar y brindar sus servicios más allá de lo esperado para que los clientes se sientan más que satisfechos por el

servicio recibido. Y por otra parte sugerir que se apliquen los resultados de la investigación presente de forma cautelosa para obtener los resultados esperados ya que de no hacerlo podría no conseguir sus objetivos.

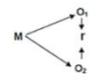
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arbañil, C., Karen D. (2019). La calidad de servicio como efecto de motivación institucional en el área comercial de la empresa aseguradora pacifico seguros (Universidad Tecnológica del Perú)
- Cadena, A., Evelyn K. (2019). La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa ENVATUB SA de la provincia de Pichincha (Pontifica UNIVERSIDAD Católica del Ecuador)
- Carrasco (2016) Metodología de la investigación científica (Segunda Edición. San Marcos
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (Octava).
- Hernández, C., Claudia. (2019). *Calidad en el servicio* (Primera). Trillas Sa de C.V.
- Hernández, Fernández, Bautista y Mendoza, (2014) Metodología de la investigación
- López, M., Daniela C. (2019). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- María, P., José, Ramos, L., José, & Martínez, T., Vicente. (2011). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente* (Primera).
- Páez, Ch. (2021). *¿Qué es la Motivación?*
- Paria curí, M., Santos. (2017). Relación entre la motivación y la calidad del servicio al cliente en la empresa de transportes público San Luis SAC (Universidad Señor de Sipán)

- Peña, E., Carlota. (2021). *LA MOTIVACIÓN LABORAL COMO HERRAMIENTA DE GESTIÓN EN LAS ORGANIZACIONES EMPRESARIALES*. Universidad Pontificia Icaí Icade Comillas Madrid.
- Perret, R. (2016). *El secreto de la motivación* (Primera y Segunda).
- Ramos, C., Nelson R., & Salazar, L., Maycol W. (2016). *MOTIVACIÓN LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCVELICA 2016*. Universidad Nacional de Huancavelica.
- Rivas, G., Ana R. (2018). *LAMOTIVACIÓN LABORALCOMO UN DETONANTE PARA EL MEJOR DESEMPEÑO EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE PUEBLA*. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla.
- Roque, P., Dany Z., & Yana, L., Giuliana F. (2019). *RELACIÓN DE LA MOTIVACIÓN LABORAL CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CLÍNICA PULSO CORPORACIÓN MÉDICA S.R.L., DE AREQUIPA 2019*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.
- Salazar, R., Carolina E. (2018). La motivación laboral y su incidencia en la calidad del servicio en el sector microempresarial (Universidad Estatal del Milagro)
- Sánchez, C. H., & Reyes, M. C. (2019a). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica* (Cuarta). Visión Universitaria.
- Torres, P., Juan C. (2020). Motivación laboral y calidad de servicio de los trabajadores del Registro Nacional de identificación y Estado Civil, en Pucallpa (Universidad Cesar Vallejo)

ANEXOS

Anexo N° 1: Matriz de Consistencia

Problema General	Objetivo General:	Hipótesis General	Variables e Indicadores	Método
¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021?	Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021.	Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad de servicio en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021.	Variable 1: Motivación laboral Dimensiones: D1: Motivación intrínseca D2: Motivación extrínseca D3: Motivación trascendente Variable 2: Calidad de servicio Dimensión: D1: Calidad implícita	Enfoque: Cuantitativo Método: Científico Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño de la investigación: No experimental  Donde: M = Muestra O ₁ = Observación de la V.1. O ₂ = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.
problemas específicos	objetivos específicos	hipótesis específicas		
¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad implícita en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021?	Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad implícita en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021.	Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad implícita en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021.		
¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad explícita en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021?	Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad explícita en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021.	Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad explícita en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021.		Población: La población de la investigación estará conformada los 328 trabajadores del Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco. Muestra: La técnica será la no probabilística, por lo tanto, serán 94 trabajadores. Las técnicas de recolección de datos: La entrevista

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad sorprendente en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021?	Determinar la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad sorprendente en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021.	Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad sorprendente en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Cerro de Pasco - 2021.	D2: Calidad explícita D3: Calidad sorprendente	El instrumento de recolección de datos: El cuestionario Técnica de procesamiento de datos: La estadística descriptiva <ul style="list-style-type: none"> ● Estadística inferencial
--	---	---	---	---

Anexo N° 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V1: Motivación	Es la fuerza, motor, energía, combustible, es lo que mueve e impulsa a una persona a lograr un objetivo	Motivación intrínseca Es aquella que nace del interior de cada trabajador y es independiente a cualquier tipo de estímulo externo, buscando satisfacer las necesidades superiores, derivadas de la actividad laboral	Estimulo externo	Ordinal
		Satisfacción de las necesidades		
		Actividad laboral		
		Motivación extrínseca Es el conjunto de acciones que se lleva a cabo para conseguir una recompensa externa, que dentro del campo laboral se da cuando un trabajador busca conseguir un aumento de sueldo	Acciones	
		Recompensa externa		
		Aumento de sueldo		
		Motivación trascendente Es aquel impulso que mueve a las personas actuar por las consecuencias de sus acciones, que para otras personas es servir a los demás, siendo que un trabajador no es indiferente a las necesidades o a la satisfacción de otros trabajadores.	Servir a los demás	
		Indiferencia laboral		
		Satisfacción de otros trabajadores		

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
V2: Calidad de servicio	Es un proceso para establecer el nivel de éxito que alcanza un trabajador durante la ejecución de sus labores o el cumplimiento de los objetivos alcanzados	Calidad implícita Son estrategias fundamentales que garantizan la plena satisfacción de los clientes y por lo tanto garantizan la vida y crecimiento de la entidad	Estrategias	Ordinal
		Satisfacción del cliente		
		Garantía de crecimiento		
		Calidad explícita Es aquella calidad que ratifica a la calidad implícita, realiza la conformidad con las exigencias declaradas del usuario, logrando los objetivos trazados de la entidad	Conformidad de exigencias	
		Logro de objetivos		
		Usuarios satisfechos		
		Calidad sorprendente Es aquella calidad que va más allá de lo que el cliente espera recibir, siendo atendido con tecnología e innovación, asimismo con personal altamente capacitado capaz de resolver todas sus dudas, haciendo que el cliente se sienta atraído por lo que se les ofrece	Tecnología e innovación	
		Personal capacitado		
		Clientes satisfechos		

Anexo N° 3: Matriz de operacionalización del instrumento

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Ítems	Escala de medición
V1: Motivación laboral	D1: Motivación intrínseca	Estimulo externo	¿El trabajo que Usted realiza es reconocido por su jefe o líder	1	1: Nada 2: Poco 3: Regular 4: Aceptable 5: Totalmente
		Satisfacción de las necesidades	¿Considera que el hospital le brinda oportunidades de desarrollo a través de su trabajo	2	
			¿Se siente motivado en las condiciones que usted labora, son las adecuadas?	3	
		Actividad laboral	¿Usted conoce los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados?	4	
	D2: Motivación extrínseca	Acciones	¿Cree Ud. que debería recibir incentivos para sentirse motivado dentro del hospital?	5	
		Recompensa externa	¿La administración del hospital realiza charlas motivacionales cada fin de mes?	6	
			¿Se siente motivado con su labor que desempeña dentro del hospital?	7	
		Aumento de sueldo	¿Las relaciones con sus demás compañeros le motivan a tener un mejor desempeño en su trabajo?	8	
	D3: Motivación trascendente	Servir a los demás	¿En qué medida considera usted beneficioso el servir a los demás dentro de su centro de labor?	9	
		Indiferencia laboral	¿Considera usted que existe indiferencia laboral por parte de la gerencia hacia los trabajadores?	10	
		Satisfacción de otros trabajadores	¿Considera usted que todos los clientes se sienten satisfechos con su labor desempeñada dentro del hospital?	11	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Ítems	Escala de medición
V2: Calidad de servicio	D1: Calidad implícita	Estrategias	¿Conoce usted como es una adecuada calidad de servicio?	1	1: Nada 2: Poco 3: Regular 4: Aceptable 5: Totalmente
			¿En qué medida considera usted que se realizan?	2	
		Satisfacción del cliente	¿En qué medida considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio que reciben?	3	
		Garantía de crecimiento	¿Existe garantía de crecimiento para el hospital con respecto a la atención que se brinda a los clientes?	4	
	D2: Calidad explícita	Conformidad de exigencias	¿Considera usted que se cumplen con las exigencias de los clientes?	5	
		Logro de objetivos	¿Se logran los objetivos trazados para cada mes, dentro del hospital?	6	
		Usuarios satisfechos	¿Considera usted que todo el personal satisface la necesidad de los clientes?	7	
			¿En qué medida considera usted que es deficiente la atención y por consecuencia la satisfacción del cliente?	8	
	D3: Calidad sorprendente	Tecnología e innovación	¿Existe la tecnología adecuada para una adecuada atención de calidad?	9	
		Personal capacitado	¿Considera usted que todo el personal se encuentra capacitado para brindar sus servicios en el hospital?	10	
		Clientes satisfechos	¿Cree usted que todos los clientes que son atendidos salen satisfechos del hospital?	11	

Anexo N° 4: Instrumento de investigación

INDICACIONES: Señor encuestado, lea detenidamente las preguntas tomándose el tiempo necesario y marque en el casillero que usted considere el correcto, por lo mismo se le pide su total sinceridad al momento de responder las preguntas, ya que esta información va a ser de gran ayuda para poder obtener los resultados de la investigación y con ello se va a poder plasmar recomendaciones para que la entidad donde usted labora tome las medidas necesarias de mejora sobre la motivación y genera una mejor calidad de servicio para los clientes, los cuales son la base principal de la labor que ustedes desempeñan.

VARIABLE: MOTIVACIÓN

N°	Preguntas	Totalment	Aceptable	Regular	Poco	Nada
MOTIVACION INTRINSECA						
1	¿El trabajo que Usted realiza es reconocido por su jefe o líder					
2	¿Considera que la empresa le brinda oportunidades de desarrollo a través de su trabajo					
3	¿Se siente motivado en las condiciones que usted labora, son las adecuadas?					
4	¿Usted conoce los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados?					
MOTIVACION EXTRISECA						
5	¿Cree Ud. que debería recibir incentivos para sentirse motivado dentro de la empresa?					
6	¿La empresa realiza charlas motivacionales cada fin de mes?					
7	¿Se siente motivado con su labor que desempeña dentro de la empresa?					
8	¿Las relaciones con mis demás compañeros me motivan a tener un mejor desempeño en mi trabajo?					
MOTIVACIÓN TRASCENDENTE						
9	¿En qué medida considera usted beneficioso el servir a los demás dentro de su centro de labor?					
10	¿Considera usted que existe indiferencia laboral por parte de la gerencia hacia los colaboradores de crédito?					

11	¿Considera usted que todos los trabajadores se sienten satisfechos con su labor desempeñada dentro de la empresa?					
----	---	--	--	--	--	--

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	Preguntas	Totalmente	Acceptable	Regular	Poco	Nada
CALIDAD IMPLICITA						
1	¿Conoce usted como es una adecuada calidad de servicio?					
2	¿En qué medida considera usted que se realizan?					
3	¿En qué medida considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio que reciben?					
4	¿Existe garantía de crecimiento para el hospital con respecto a la atención que se brinda a los clientes?					
CALIDAD EXPLICITA						
5	¿Cree Ud. que debería recibir incentivos para sentirse motivado dentro del hospital?					
6	¿La administración del hospital realiza charlas motivacionales cada fin de mes?					
7	¿Se siente motivado con su labor que desempeña dentro del hospital?					
8	¿Las relaciones con sus demás compañeros le motivan a tener un mejor desempeño en su trabajo?					
CALIDAD SORPRENDENTE						
9	¿Existe la tecnología adecuada para una adecuada atención de calidad?					
10	¿Considera usted que todo el personal se encuentra capacitado para brindar sus servicios en el hospital?					
11	¿Cree usted que todos los clientes que son atendidos salen satisfechos del hospital?					

Anexo N° 5: Confiabilidad y validez del instrumento

CONFIABILIDAD

- Para la información obtenida del instrumento motivación laboral se obtuvo un alfa de combrach de 0,993 sobre la base de las 11 preguntas
- Para la información obtenida del instrumento calidad de servicio se obtuvo un alfa de combrach de 0,993 sobre la base de las 11 preguntas

VALIDEZ

Se obtuvo la valides de tres expertos profesionales administrativos con un grado mayor, quienes dieron fe de que los instrumentos fueron debidamente planteados

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**VARIABLE: MOTIVACION LABORAL**

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los items que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtenerla medición de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. Los items no son suficientes para medir la dimensión 2. Los items miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3. Se deben incrementar algunos items para poder evaluar la dimensión completamente 4. Los items son suficientes
CLARIDAD El item se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El item no es claro 2. El item requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del item 4. El item es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El item tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El item no tiene relación lógica con la dimensión 2. El item tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El item tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4. El item se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El item es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1. El item puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2. El item tiene alguna relevancia, pero otro item puede estar incluyendo lo que mide éste. 3. El item es relativamente importante 4. El item es muy relevante y debe ser incluido

Nº	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
D1: MOTIVACION INTRINSECA					
01	¿El trabajo que Usted realiza es reconocido por su jefe o líder	4	4	4	4
02	¿Considera que el hospital le brinda oportunidades de desarrollo a través de su trabajo	4	4	4	4
03	¿Se siente motivado en las condiciones que usted labora, son las adecuadas?	4	4	4	4
04	¿Usted conoce los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados?	4	4	4	4
D2: MOTIVACION EXTRINSECA					
05	¿Cree Ud. que debería recibir incentivos para sentirse motivado dentro del hospital?	4	4	4	4
06	¿La administración del hospital realiza charlas motivacionales cada fin de mes?	4	4	4	4
07	¿Se siente motivado con su labor que desempeña dentro del hospital?	4	4	4	4

08	¿Las relaciones con sus demás compañeros le motivan a tener un mejor desempeño en su trabajo?	4	4	4	4
D3: MOTIVACION TRASCENDENTE					
09	¿En qué medida considera usted beneficioso el servir a los demás dentro de su centro de labor?	4	4	4	4
10	¿Considera usted que existe indiferencia laboral por parte de la gerencia hacia los trabajadores?	4	4	4	4
11	¿Considera usted que todos los clientes se sienten satisfechos con su labor desempeñada dentro del hospital?	4	4	4	4

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACION		OBSERVACIONES
Michael Rojas Vega	Magister	CALIFICACION PROMEDIO	4	El instrumento si cumple con los criterios establecidos
Firma y sello del Validador en señal de conformidad	 Mag. Michael Rojas Vega LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD. 62426			

Huancayo 07 de noviembre del 2022

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO**

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los items que pertenecen a una misma dimension bastan para obtenerla medicion de esta	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1: Los items no son suficientes para medir la dimension 2: Los items miden algun aspecto de la dimension, pero no corresponden de la dimension total 3: Se deben incrementar algunos items para poder evaluar la dimension completamente 4: Los items son suficientes
CLARIDAD El item se comprende facilmente, es decir, su sintactica y semantica son adecuadas	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1: El item no es claro 2: El item requiere muchas modificaciones o una modificacion muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenacion de las mismas 3: Se requiere una modificacion muy especifica de algunos de los terminos del item 4: El item es claro, tiene semantica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El item tiene relacion logica con la dimension o indicador que esta midiendo	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1: El item no tiene relacion logica con la dimension 2: El item tiene una relacion tangencial con la dimension. 3: El item tiene una relacion moderada con la dimension que esta midiendo 4: El item se encuentra completamente relacionado con la dimension que esta midiendo.
RELEVANCIA El item es esencial o importante, es decir debe ser incluido	1. No cumple con el criterio. 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto	1: El item puede ser eliminado sin que se vea afectada la medicion de la dimension. 2: El item tiene alguna relevancia, pero otro item puede estar incluyendo lo que mide este. 3: El item es relativamente importante 4: El item es muy relevante y debe ser incluido

Nº	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
D1: CALIDAD IMPLICITA					
01	¿Conoce usted como es una adecuada calidad de servicio?	4	4	4	4
02	¿En qué medida considera usted que se realizan las labores?	4	4	4	4
03	¿En qué medida considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio que reciben?	4	4	4	4
04	¿Existe garantía de crecimiento para el hospital con respecto a la atención que se brinda a los clientes?	4	4	4	4
D2: CALIDAD EXPLICITA					
05	¿Considera usted que se cumplen con las exigencias de los clientes?	4	4	4	4
06	¿Se logran los objetivos trazados para cada mes, dentro del hospital?	4	4	4	4

07	¿Considera usted que todo el personal satisface la necesidad de los clientes?	4	4	4	4
08	¿En qué medida considera usted que es deficiente la atención y por consecuencia la satisfacción del cliente?	4	4	4	4
D3: CALIDAD SORPRENDENTE					
09	¿Existe la tecnología adecuada para una adecuada atención de calidad?	4	4	4	4
10	¿Considera usted que todo el personal se encuentra capacitado para brindar sus servicios en el hospital?	4	4	4	4
11	¿Cree usted que todos los clientes que son atendidos salen satisfechos del hospital?	4	4	4	4

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACION		OBSERVACIONES
Michael Rojas Vega	Magister	CALIFICACION PROMEDIO	4	El instrumento si cumple con los criterios establecidos
Firma y sello del Validador en señal de conformidad	 Mag. Michael Rojas Vega LIC. EN ADMINISTRACIÓN CLAD. 02426			

Huancayo 07 de noviembre del 2022

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: MOTIVACION LABORAL

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los items que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtenerla medición de esta	4. No cumple con el criterio 5. Nivel bajo 6. Nivel moderado 4. Nivel alto	5. Los items no son suficientes para medir la dimensión 6. Los items miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 7. Se deben incrementar algunos items para poder evaluar la dimensión completamente 8. Los items son suficientes
CLARIDAD El item se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El item no es claro 6. El item requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 7. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del item 8. El item es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El item tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	1. El item no tiene relación lógica con la dimensión 2. El item tiene una relación tangencial con la dimensión. 3. El item tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 6. El item se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El item es esencial o importante, es decir debe ser incluido	5. No cumple con el criterio. 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	5. El item puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 6. El item tiene alguna relevancia, pero otro item puede estar incluyendo lo que mide éste. 7. El item es relativamente importante 8. El item es muy relevante y debe ser incluido

Nº	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
D1: MOTIVACION INTRINSECA					
01	¿El trabajo que Usted realiza es reconocido por su jefe o líder	4	4	4	4
02	¿Considera que el hospital le brinda oportunidades de desarrollo a través de su trabajo	4	4	4	4
03	¿Se siente motivado en las condiciones que usted labora, son las adecuadas?	4	4	4	4
04	¿Usted conoce los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados?	4	4	4	4
D2: MOTIVACION EXTRINSECA					
05	¿Cree Ud. que debería recibir incentivos para sentirse motivado dentro del hospital?	4	4	4	4
06	¿La administración del hospital realiza charlas motivacionales cada fin de mes?	4	4	4	4
07	¿Se siente motivado con su labor que desempeña dentro del hospital?	4	4	4	4

08	¿Las relaciones con sus demás compañeros le motivan a tener un mejor desempeño en su trabajo?	4	4	4	4
D3: MOTIVACION TRASCENDENTE					
09	¿En qué medida considera usted beneficioso el servir a los demás dentro de su centro de labor?	4	4	4	4
10	¿Considera usted que existe indiferencia laboral por parte de la gerencia hacia los trabajadores?	4	4	4	4
11	¿Considera usted que todos los clientes se sienten satisfechos con su labor desempeñada dentro del hospital?	4	4	4	4

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACION		OBSERVACIONES
Wilmer Aliaga Tabraj	Magister	CALIFICACION PROMEDIO	4	El instrumento si cumple con los criterios establecidos
Firma y sello del Validador en señal de conformidad				

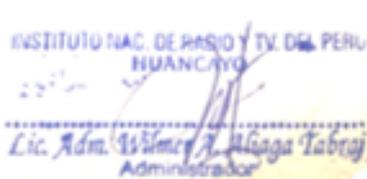
Huancayo 07 de noviembre del 2022

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los items que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtenerla medición de esta	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	1: Los items no son suficientes para medir la dimensión 2: Los items miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 3: Se deben incrementar algunos items para poder evaluar la dimensión completamente 4: Los items son suficientes
CLARIDAD El item se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	1: El item no es claro 2: El item requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 3: Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del item 4: El item es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El item tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	5. No cumple con el criterio 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	1: El item no tiene relación lógica con la dimensión 2: El item tiene una relación tangencial con la dimensión. 3: El item tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 4: El item se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El item es esencial o importante, es decir debe ser incluido	5. No cumple con el criterio. 6. Nivel bajo 7. Nivel moderado 8. Nivel alto	1: El item puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 2: El item tiene alguna relevancia, pero otro item puede estar incluyendo lo que mide éste. 3: El item es relativamente importante 4: El item es muy relevante y debe ser incluido

Nº	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
D1: CALIDAD IMPLICITA					
01	¿Conoce usted como es una adecuada calidad de servicio?	4	4	4	4
02	¿En qué medida considera usted que se realizan las labores?	4	4	4	4
03	¿En qué medida considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio que reciben?	4	4	4	4
04	¿Existe garantía de crecimiento para el hospital con respecto a la atención que se brinda a los clientes?	4	4	4	4
D2: CALIDAD EXPLICITA					
05	¿Considera usted que se cumplen con las exigencias de los clientes?	4	4	4	4
06	¿Se logran los objetivos trazados para cada mes, dentro del hospital?	4	4	4	4

07	¿Considera usted que todo el personal satisface la necesidad de los clientes?	4	4	4	4
08	¿En qué medida considera usted que es deficiente la atención y por consecuencia la satisfacción del cliente?	4	4	4	4
D3: CALIDAD SORPRENDENTE					
09	¿Existe la tecnología adecuada para una adecuada atención de calidad?	4	4	4	4
10	¿Considera usted que todo el personal se encuentra capacitado para brindar sus servicios en el hospital?	4	4	4	4
11	¿Cree usted que todos los clientes que son atendidos salen satisfechos del hospital?	4	4	4	4

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACION		OBSERVACIONES
Wilmer Aliaga Tabraj	Magister	CALIFICACION PROMEDIO	4	El instrumento si cumple con los criterios establecidos
Firma y sello del Validador en señal de conformidad				

Huancayo 07 de noviembre del 2022

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**VARIABLE: MOTIVACION LABORAL**

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los items que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtenerla medición de esta	7. No cumple con el criterio 8. Nivel bajo 9. Nivel moderado 4. Nivel alto	9. Los items no son suficientes para medir la dimensión 10. Los items miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden de la dimensión total 11. Se deben incrementar algunos items para poder evaluar la dimensión completamente 12. Los items son suficientes
CLARIDAD El item se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El item no es claro 10. El item requiere muchas modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas 11. Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del item 12. El item es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El item tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	1. El item no tiene relación lógica con la dimensión 2. El item tiene una relación tangencial con la dimensión. 7. El item tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo 8. El item se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El item es esencial o importante, es decir debe ser incluido	9. No cumple con el criterio. 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	9. El item puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. 10. El item tiene alguna relevancia, pero otro item puede estar incluyendo lo que mide éste. 11. El item es relativamente importante 12. El item es muy relevante y debe ser incluido

Nº	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
D1: MOTIVACION INTRINSECA					
01	¿El trabajo que Usted realiza es reconocido por su jefe o líder	4	4	4	4
02	¿Considera que el hospital le brinda oportunidades de desarrollo a través de su trabajo	4	4	4	4
03	¿Se siente motivado en las condiciones que usted labora, son las adecuadas?	4	4	4	4
04	¿Usted conoce los aspectos que se evalúan para el otorgamiento de méritos y la selección de los más destacados?	4	4	4	4
D2: MOTIVACION EXTRINSECA					
05	¿Cree Ud. que debería recibir incentivos para sentirse motivado dentro del hospital?	4	4	4	4
06	¿La administración del hospital realiza charlas motivacionales cada fin de mes?	4	4	4	4
07	¿Se siente motivado con su labor que desempeña dentro del hospital?	4	4	4	4

08	¿Las relaciones con sus demás compañeros le motivan a tener un mejor desempeño en su trabajo?	4	4	4	4
D3: MOTIVACION TRASCENDENTE					
09	¿En qué medida considera usted beneficioso el servir a los demás dentro de su centro de labor?	4	4	4	4
10	¿Considera usted que existe indiferencia laboral por parte de la gerencia hacia los trabajadores?	4	4	4	4
11	¿Considera usted que todos los clientes se sienten satisfechos con su labor desempeñada dentro del hospital?	4	4	4	4

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACION		OBSERVACIONES
Soriano Quispe Yesser	Magister	CALIFICACION PROMEDIO	4	El instrumento si cumple con los criterios establecidos
Firma y sello del Validador en señal de conformidad				

Huancayo 07 de noviembre del 2022

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

CATEGORIA	CALIFICACION	INDICADOR
SUFICIENCIA Los items que pertenecen a una misma dimension bastan para obtenerla medicion de esta	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	1: Los items no son suficientes para medir la dimension 2: Los items miden algun aspecto de la dimension, pero no corresponden de la dimension total 3: Se deben incrementar algunos items para poder evaluar la dimension completamente 4: Los items son suficientes
CLARIDAD El item se comprende facilmente, es decir, su sintactica y semantica son adecuadas	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	1: El item no es claro 2: El item requiere muchas modificaciones o una modificacion muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenacion de las mismas 3: Se requiere una modificacion muy especifica de algunos de los terminos del item 4: El item es claro, tiene semantica y sintaxis adecuada
COHERENCIA El item tiene relacion logica con la dimension o indicador que esta midiendo	9. No cumple con el criterio 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	1: El item no tiene relacion logica con la dimension 2: El item tiene una relacion tangencial con la dimension. 3: El item tiene una relacion moderada con la dimension que esta midiendo 4: El item se encuentra completamente relacionado con la dimension que esta midiendo.
RELEVANCIA El item es esencial o importante, es decir debe ser incluido	9. No cumple con el criterio. 10. Nivel bajo 11. Nivel moderado 12. Nivel alto	1: El item puede ser eliminado sin que se vea afectada la medicion de la dimension. 2: El item tiene alguna relevancia, pero otro item puede estar incluyendo lo que mide este. 3: El item es relativamente importante 4: El item es muy relevante y debe ser incluido

Nº	PREGUNTAS	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
D1: CALIDAD IMPLICITA					
01	¿Conoce usted como es una adecuada calidad de servicio?	4	4	4	4
02	¿En qué medida considera usted que se realizan las labores?	4	4	4	4
03	¿En qué medida considera usted que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio que reciben?	4	4	4	4
04	¿Existe garantía de crecimiento para el hospital con respecto a la atención que se brinda a los clientes?	4	4	4	4
D2: CALIDAD EXPLICITA					
05	¿Considera usted que se cumplen con las exigencias de los clientes?	4	4	4	4
06	¿Se logran los objetivos trazados para cada mes, dentro del hospital?	4	4	4	4

07	¿Considera usted que todo el personal satisface la necesidad de los clientes?	4	4	4	4
08	¿En qué medida considera usted que es deficiente la atención y por consecuencia la satisfacción del cliente?	4	4	4	4
D3: CALIDAD SORPRENDENTE					
09	¿Existe la tecnología adecuada para una adecuada atención de calidad?	4	4	4	4
10	¿Considera usted que todo el personal se encuentra capacitado para brindar sus servicios en el hospital?	4	4	4	4
11	¿Cree usted que todos los clientes que son atendidos salen satisfechos del hospital?	4	4	4	4

EXPERTO	GRADO ACADEMICO	EVALUACION	OBSERVACIONES
Soriano Quispe Yesser	Magister	CALIFICACION PROMEDIO 4	El instrumento si cumple con los criterios establecidos
Firma y sello del Validador en señal de conformidad			

Huancayo 07 de noviembre del 2022

Anexo N° 6: Base de datos de las encuestas

N°	MOTIVACIÓN LABORAL											SUMA TOTAL
	D1: Motivación intrínseca				D2: Motivación extrínseca				D3: Motivación trascendente			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11
5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	13
6	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	13
7	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	15
8	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	16
9	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	18
10	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	20
11	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	20
12	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	21
13	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	21
14	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	23
15	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	23
16	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	23
17	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	23
18	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	23
19	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	23
20	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	25
21	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	26
22	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	28
23	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	29
24	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	29
25	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
34	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	35
35	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	35
36	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	36
37	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	37
38	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	38
39	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	40
40	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	43

Anexo N° 7: Consentimiento informado**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

SOLICITO: Autorización de aplicación de instrumento de recolección de datos en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión – Pasco

Señora: Roxana Cosme Rodríguez

Directora del Hospital Regional Daniel Alcides Carrion-Pasco

Presente. -

Yo, **Noimi Jaquelin Mandujano Chavez**, identificado con DNI. **44350311**, asimismo, **Josilu Kattya Landeo Aguirre** con DNI **71869932**, egresadas de la carrera Profesional de Administración y sistemas de la Universidad Peruana los Andes – Huancayo.

Que, al estar en la etapa de desarrollo de mi proyecto de investigación, título "**Motivación laboral y calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrión - Pasco 2021**", para obtener el título profesional de licenciada(as) en administración, solicito a usted se sirva autorizar a las suscritas poder aplicar el instrumento de investigación que sea necesario para la obtención de información y procedimiento de datos para la realización del trabajo de investigación, en el cual se realizara en forma anónima a los profesionales administrativos, oficinas y demás áreas.

Por expuesto

Solicito dar una carta de respuesta con autorización para concluir la investigación de mi tesis

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES - HUANCAYO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
06 77 958
17 Mayo 2022
Reg. Exp. 010 80707
Folio 1 Hora 16:23

Bach. Noimi Jaquelin Mandujano Chávez

DNI: 44350311

Pasco, 17 de mayo del 2022

Bach. Josilu Kattya Landeo Aguirre

DNI: 71869932



Atendido.

Hurtes 4 por

FORMULARIO ÚNICO DE TRÁMITE 0008354
(FUTSS-HDAC-PASCO)

SOLICITO: Autorización de aplicación de instrumento de recolección de datos en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrion - Pasco
1. SUMILLA

Señora dueñera Roxana Cosme Rodríguez del Hospital Regional Daniel Alcides Carrion - Pasco
2. DESTINATARIO

Mandujano Chavez Noimi Jaquelin
3. DATOS DEL USUARIO (Apellidos y Nombres)

Técnica en enfermería
4. CARGO ACTUAL Y CENTRO DE TRABAJO

44350311 mandujano198420@gmail.com 915779324
5. D.N.I. 6. CORREO ELECTRÓNICO 7. N° CELULAR

Jr. José Martí # 684 Justino Paz y vida El Tambo - Huancayo Región Junín
8. DOMICILIO DEL USUARIO (Calle, Distrito, Provincia, Región)

9. FUNDAMENTACIÓN DEL PEDIDO
Yo Noimi Jaquelin Mandujano Chavez identificada con N° DNI 44350311, y asimismo, Josilu Katty Landeu Aguirre con DNI 71869932, egresadas de la carrera profesional de Administración y sistemas de la Universidad Privada Los Andes - Huancayo.
Que al estar en la etapa de desarrollo de mi proyecto de investigación, título "Motivación laboral y calidad de servicio en el Hospital Regional Daniel Alcides Carrion - Pasco 2021", para obtener el título profesional de Tercera (as) en administración, solicito a usted se sirva autorizar a los suscritos para aplicar el instrumento de investigación que sea necesario para la obtención de información y procesamiento de datos para la realización del trabajo de investigación, en el cual se realizará de forma anónima a los profesionales administrativos, opuntas y demás áreas.

10. ANEXOS:

01	<u>Subvenciones</u>
	<u>016 77953</u>
	<u>01080704</u>
Folio:	<u>1/3</u>
Hora:	<u>16:23</u>
Firma:	<u>(3257)</u>

HOSPITAL REGIONAL DE TERNOS ALBERTO GARCIA - PASCO
OFICINA DE TRÁMITE DOCUMENTARIO
PROVEIDO
A: [Firma]
PARA: [Firma]
FECHA: 17/05/22
FIRMA

17-05-2022
11. FECHA
[Firma]
12. FIRMA

Bach. Noimi Jaquelin Mandujano Chavez Bach. Josilu Katty Landeu Aguirre

DNI: 44350311 DNI: 71869932

Anexo N° 8: Evidencia de la aplicación del instrumento

