

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 los colegios
profesionales en la Provincia de Huancayo – 2022**

Para optar	: El Título Profesional de Licenciado en Administración
Autores	: BACH. FERNANDEZ CAJAHUARINGA ALEX ALFONSO BACH. FABIAN CASTRO KARILAN JANET
Asesor	: MG. VIVANCO NUÑEZ, OMAR ARTURO
Línea de investigación institucional	: Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
Fecha de inicio y de culminación	: 08.11.2022 a 07.11.2023

HUANCAYO – PERÚ

2024

Hoja de aprobación de jurados

TESIS

**Motivación laboral y calidad de servicio en los colegios
profesionales en la provincia de Huancayo – 2022**

PRESENTADA POR:

Bach. Alex Alfonso Fernandez Cajahuaringa

Bach. Karilan Janet Fabian Castro

PARA OPTAR EL TITULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
APROBADA POR LOS SIGUIENTES JURADOS:

PRESIDENTE : _____

PRIMER MIEMBRO : _____

SEGUNDO MIEMBRO : _____

TERCER MIEMBRO : _____

Huancayo,de.....del 2024

Falsa Portada

Asesor

Mg. Omar Arturo Vivanco Nuñez

Dedicatoria:

Con profundo agradecimiento y amor, ofrezco los frutos de mi esfuerzo a mi querida familia, cuya presencia infalible ha sido mi faro en este viaje. Mis padres, en particular, merecen una mención especial por su inquebrantable fe en mí y por su apoyo constante, que ha sido el viento bajo mis alas, permitiéndome alcanzar alturas que solo juntos soñamos. A ellos, mi eterno reconocimiento y la promesa de que cada logro es un reflejo de sus enseñanzas y amor.

Alfonso Fernandez

Con toda la gratitud que mi corazón puede albergar, entrego este trabajo como un humilde tributo a la incansable dedicación y al amor abnegado de mis padres. Su ejemplo de sacrificio y su creencia incondicional en mis posibilidades han sido la luz que ha guiado cada paso de mi camino. Es su fuerza y su inquebrantable espíritu lo que me inspira a superarme día a día. A ellos, les debo no solo el progreso alcanzado, sino también la inspiración para seguir adelante con valentía y esperanza.

Janet Fabian

Agradecimiento:

Con gran estima y reconocimiento, extendiendo mi más sincero agradecimiento al Mg. Omar Arturo Vivanco Nuñez, cuya guía experta y dedicación han sido fundamentales en la culminación de esta tesis. Su ayuda no solo nos permitió perfeccionar este trabajo, sino que también enriqueció nuestro aprendizaje y comprensión del tema. Su paciencia, sabiduría y apoyo incondicional han sido pilares en nuestro desarrollo académico y personal.

Janet Fabian y Alfonso Fernandez

CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0135 - 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 LOS COLEGIOS PROFESIONALES EN LA PROVINCIA DE HUANCAYO - 2022

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : BACH. FABIAN CASTRO KARILAN JANET
 BACH. FERNANDEZ CAJAHUARINGA ALEX ALFONSO

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

Escuela Académica : ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

Asesor(a) : MG. VIVANCO NUÑEZ OMAR ARTURO

Fue analizado con fecha **08/03/2024**; con **104 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)

El documento presenta un porcentaje de similitud de **19** %.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N°15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Version 2.0. 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, 08 de marzo de 2024.



MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI
 JEFA

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

Resumen

El estudio, titulado "Motivación Laboral y Calidad de Servicio en Colegios Profesionales de Huancayo - 2021", se propuso como fin primario discernir la interrelación existente entre la motivación de los empleados y la excelencia en la prestación de servicios en el ámbito profesional de Huancayo, correspondiente al año 2021. Abordando la investigación desde una perspectiva científica, se optó por el análisis correlacional, evitando cualquier forma de experimentación directa. La metodología incluyó la aplicación de un cuestionario rigurosamente evaluado por expertos, cuyos resultados fueron analizados mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, revelando así una notable sinergia entre la motivación del personal y la calidad del servicio prestado por los colegios profesionales de Huancayo en el período señalado. La significancia de esta relación se ve subrayada por un coeficiente r de 0.983 según la rho de Spearman, evidenciando una fuerte correlación positiva. A partir de estos hallazgos, se recomienda a las autoridades competentes la incorporación de coaching especializado a través de talleres enfocados en el liderazgo, con el fin de fomentar el desarrollo profesional y, consecuentemente, elevar la calidad del servicio en las instituciones profesionales del distrito de Huancayo para el año 2021.

Palabras claves: Motivación laboral y calidad de servicio.

Abstract

The study, entitled "Labor Motivation and Service Quality in Professional Colleges of Huancayo - 2021", was proposed as a primary purpose to discern the interrelation between employee motivation and excellence in the provision of services in the professional field of Huancayo, corresponding to the year 2021. Approaching the research from a scientific perspective, correlational analysis was chosen, avoiding any form of direct experimentation. The methodology included the application of a questionnaire rigorously evaluated by experts, whose results were analyzed using Cronbach's Alpha coefficient, thus revealing a remarkable synergy between staff motivation and the quality of service provided by the professional associations of Huancayo in the period indicated. The significance of this relationship is underscored by an r coefficient of 0.983 according to Spearman's rho, evidencing a strong positive correlation. Based on these findings, it is recommended to the competent authorities the incorporation of specialized coaching through workshops focused on leadership, in order to promote professional development and, consequently, raise the quality of service in professional institutions in the district of Huancayo by the year 2021.

Key words: Work motivation and service quality.

Introducción

La investigación se centra en la siguiente interrogante: ¿Existe una relación entre la motivación laboral y la calidad del servicio en las organizaciones profesionales de la provincia de Huancayo durante el año 2022? A partir de esta pregunta, se formuló el objetivo general de investigar dicha correlación en las mencionadas organizaciones durante el período mencionado. Con este propósito en mente, se estableció la hipótesis de que la motivación laboral guarda una correlación directa con la calidad del servicio en los colegios profesionales de la provincia de Huancayo en el año 2022.

El estudio adoptará una metodología cuantitativa, de naturaleza correlacional y aplicada, empleando un diseño no experimental. La población objetivo comprende 9 colegios profesionales situados en la provincia de Huancayo. Como instrumento de recolección de datos, se utilizará un cuestionario, cuya validez será asegurada mediante la opinión de expertos y la aplicación del coeficiente Alfa de Cronbach.

La estructura del estudio estará compuesta por los siguientes apartados:

Capítulo I: Abordaje de la problemática, delimitación del estudio, justificación de la investigación, identificación de dificultades y presentación de los objetivos.

Capítulo II: Marco teórico, en el que se revisarán los antecedentes de la investigación y se analizarán los fundamentos teóricos relacionados con las variables estudiadas.

Capítulo III: Presentación de la hipótesis de investigación, la cual se desarrollará como respuesta a los planteamientos establecidos en el Capítulo I.

Capítulo IV: Descripción detallada del enfoque metodológico utilizado para alcanzar los objetivos planteados en la investigación.

Capítulo V: Se describen, analizan y contrastan las teorías generales y particulares pertinentes para la investigación.

Los autores

Contenido

Hoja de aprobación de jurados.....	ii
Falsa Portada.....	iii
Asesor.....	iv
Dedicatoria:.....	v
Agradecimiento:.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Introducción.....	ix
Contenido.....	xi
Contenido de tablas.....	xv
Contenido de figuras.....	xvi
CAPÍTULO I.....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1. Descripción de la realidad Problemática.....	17
1.2. Delimitaciones del problema.....	18
1.2.1. Delimitación espacial.....	18
1.2.2. Delimitación temporal.....	19
1.2.3. Delimitación temática.....	19
1.3. Formulación del problema.....	19
1.4. Justificación.....	21
1.5. Objetivos de la investigación.....	22
CAPÍTULO II.....	23
MARCO TEÓRICO.....	23

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)	23
2.1.1 A nivel nacional	23
2.1.2. A nivel internacional.....	26
2.2. Bases teóricas.....	28
2.2.1 Variable 1: Motivación laboral	28
2.2.2 Variable 2: Calidad de servicio.....	30
2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones).....	32
CAPÍTULO III.....	38
HIPÓTESIS Y VARIABLES	38
3.1. Hipótesis general	38
3.2. Hipótesis específicas.....	38
3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)	38
3.3.1 Operacionalización de las variables de Investigación:	39
CAPÍTULO IV	42
METODOLOGÍA	42
4.1 Método de la Investigación	42
4.2 Tipo de la Investigación.....	42
4.3 Nivel de Investigación.	43
4.4 Diseño de Investigación.....	43
4.5 Población y muestra.....	44
4.5.1 Población	44
4.5.2 Muestra	45
4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	46
4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos.....	46

4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos	47
4.6.3. Validez y confiabilidad	47
4.7 Técnicas y procesamiento y análisis de datos	48
4.8 Aspectos éticos de la investigación	48
CAPÍTULO V.....	50
RESULTADOS.....	50
5.1 Descripción de resultados	50
5.1.1 Análisis de resultados	50
5.2 Contrastación de hipótesis.....	57
5.2.1. Hipótesis general:	57
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	63
CONCLUSIONES.....	66
RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	68
Anexos	71
Anexo 1: Matriz de Consistencia	72
Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables	74
Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento	77
Anexo 4: Instrumento de investigación	79
Anexo 5: Confiabilidad valida	83
Anexo 6: Data de procesamiento de datos	86
Anexo 7: Consentimiento informado.....	89
Anexo 8: Fotos de aplicación del instrumento	97

Contenido de tablas

Tabla1 Población.....	45
Tabla2 Muestra	45
Tabla 3 Fiabilidad de la variable motivación laboral.....	48
Tabla 4 Fiabilidad de la variable calidad de servicio	48
Tabla 5 Variable motivación laboral.....	50
Tabla 6 Dimensión motivación intrínseca.....	50
Tabla 7 Dimensión motivación extrínseca	51
Tabla 8 Dimensión motivación trascendente	52
Tabla 9 Variable calidad de servicio	53
Tabla 10 Dimensión expectativa	54
Tabla 11 Dimensiones experiencia	55
Tabla 12 Dimensiones capacidad de respuesta	56
Tabla 13 Correlación entre la variable motivación laboral y la calidad de servicio	58
Tabla 14 Correlación entre la dimensión motivación extrínseca y la variable calidad de servicio	60
Tabla 15 Correlación entre la dimensión motivación extrínseca y la variable calidad de servicio	61
Tabla 16 Correlación entre la dimensión motivación trascendente y la variable calidad de servicio.....	62

Contenido de figuras

Figura 1 Variable motivación laboral.....	50
Figura 2 Dimensión motivación intrínseca.....	51
Figura 3 Dimensión motivación extrínseca	52
Figura 4 Dimensión motivación trascendente	52
Figura 5 Variable calidad de servicio	53
Figura 6 Dimensión expectativa	54
Figura 7 Dimensiones experiencia	55
Figura 8 Dimensiones capacidad de respuesta	56

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad Problemática

El objetivo principal de este estudio se centra en la evaluación de la calidad del servicio ofrecido por los colegios profesionales en la provincia de Huancayo, identificando posibles áreas de mejora y deficiencias en dicho servicio. La calidad del servicio es fundamental para garantizar la satisfacción de los clientes, siendo un factor crucial para mantener la preferencia de los consumidores y la percepción pública de una organización. Sin embargo, los colegios profesionales muestran evidentes deficiencias en este aspecto, principalmente debido a la carencia de personal capacitado, motivado y comprometido con los objetivos corporativos, lo que afecta negativamente la productividad.

Además, áreas clave como tesorería y mesa de partes, que tienen un contacto más directo con los miembros, no priorizan la atención rápida y carecen de un enfoque preferencial, lo que perjudica aún más la reputación de los colegios profesionales.

El principal desafío de esta investigación radica en abordar la falta de motivación laboral, un factor crucial para fomentar hábitos productivos, explorar nuevas oportunidades y satisfacer las necesidades básicas de los empleados. La existencia de conflictos internos, falta de control, orientación laboral deficiente y mecanismos de supervisión inadecuados también contribuyen al problema investigado.

Las consecuencias de esta deficiente calidad de servicio incluyen quejas de los miembros, rotación de empleados, falta de capacitación y retrasos en los trámites, lo que inevitablemente afecta la eficiencia y la gestión global de los colegios profesionales.

Arotoma (2020) examina la cuestión a nivel global, señalando que los empleados en el área administrativa de Lima presentan cierto grado de satisfacción, el cual se atribuye a la carencia de motivación en la administración municipal. Según una investigación realizada por Dulanto

(2019) en Lima, la gestión administrativa impactó notablemente la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Chancay en 2018. Mediante el empleo de la escala de Bisquerra, se encontró que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es de 0.542, lo que sugiere una asociación débil pero positiva. Por el contrario, Chirinos (2019) destaca que dentro de la Corte Superior de Justicia de Huaura, el personal que enfrenta una motivación disminuida es más propenso a expresar descontento con su trabajo. Machuca (2018) llevó a cabo un análisis de la motivación laboral en Lima, donde el 10,67 % de los trabajadores informaron tener una baja motivación, mientras que el 88,67 % indicó tener una motivación moderada, y solo el 0,67 % manifestó una fuerte motivación.

Verdesoto (2021) realiza un examen global de la cuestión, afirmando que la ausencia de reconocimiento de los empleados puede tener un efecto sobre los factores externos, incluidas las oportunidades de ascenso, lo que puede conducir a una disminución de la motivación. La motivación de los empleados para alcanzar los objetivos organizacionales está íntimamente ligada a su desempeño laboral, según Cadena (2019) en Ecuador. De acuerdo con la presente investigación, investigaciones previas han descubierto una correlación sustancial entre estos dos componentes. En la búsqueda de mejorar el desempeño de los empleados a través de una correlación directa entre su motivación y satisfacción y la productividad, Rivas (2018), originario de México, enfatiza que la integración de la motivación dentro de las organizaciones debe considerarse como una dedicación permanente.

1.2. Delimitaciones del problema

1.2.1. Delimitación espacial

El trabajo de investigación que presentamos se ejecutó en los colegios profesionales que se encuentran establecidas dentro de los límites geográficos en la provincia de Huancayo.

1.2.2. Delimitación temporal

El proceso de investigación correspondiente a este estudio se extendió a lo largo del periodo comprendido en el año 2021, abarcando desde el inicio de enero hasta el final de diciembre, tiempo durante el cual se llevaron a cabo todas las fases pertinentes a la recolección y análisis de datos.

1.2.3. Delimitación temática

Motivación laboral

Perret (2016) caracteriza la motivación laboral como un elemento dinámico en el entorno de trabajo, comparándola con la fuerza y el motor que proporcionan la energía y el impulso necesarios para que un individuo se encamine y persista en la consecución de sus metas y objetivos profesionales. Esta analogía destaca la importancia de la motivación como un catalizador esencial que no solo dirige, sino que también sustenta el esfuerzo continuo en las actividades laborales, facilitando así el logro de los resultados deseados dentro de una organización.

Calidad de servicio

Mora (2011) concibe la calidad del servicio como un concepto multifacético que engloba el trabajo realizado, las actividades desempeñadas y los beneficios obtenidos, los cuales, en su conjunto, contribuyen a la satisfacción del consumidor (p. 150). Esta definición subraya la complejidad inherente al evaluar la calidad, destacando que no solo son importantes los resultados finales percibidos por el cliente, sino también la naturaleza y el proceso del servicio proporcionado.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera se relaciona la motivación laboral y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022?

1.3.2 Problemas específicos

1. ¿De qué manera se relaciona la motivación intrínseca y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022?
2. ¿De qué manera se relaciona la motivación extrínseca y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022?
3. ¿De qué manera se relaciona la motivación trascendente y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

El objetivo central de la presente investigación es brindar asistencia inmediata a entidades y colectivos profesionales que buscan implementar las recomendaciones resultantes de este estudio, con el fin de elevar la excelencia en la prestación de sus servicios y, a su vez, fomentar la creación de oportunidades laborales para la población. Este compromiso con la mejora continua y el desarrollo socioeconómico se refleja en la relevancia práctica y aplicada de los hallazgos obtenidos.

1.4.2. Teórica

Desde un enfoque teórico, esta investigación pretende fomentar la reflexión y el debate en relación con las variables investigadas, utilizando como base los descubrimientos y conclusiones derivadas del proceso investigativo. Se espera que esta reflexión crítica y el intercambio de ideas contribuyan a una comprensión más profunda de los fenómenos estudiados y proporcionen insights significativos para futuras investigaciones en el campo.

1.4.3. Metodológica

En este estudio, se llevó a cabo una rigurosa aplicación del método científico, que implica una cuidadosa planificación, ejecución y análisis de los datos. Para garantizar la precisión y la validez de los resultados obtenidos, se empleará el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) como una herramienta fundamental. Este software permitirá no solo diseñar adecuadamente los instrumentos de investigación, sino también realizar un análisis estadístico exhaustivo de los datos recopilados.

También se evaluará la fiabilidad de los instrumentos de medida mediante el coeficiente alfa de Cronbach. Este coeficiente, una métrica estadística universalmente reconocida, proporciona información sobre la coherencia interna de un conjunto de ítems que componen una escala. Al calcular el coeficiente alfa de Cronbach, se podrá determinar la coherencia y confiabilidad de las preguntas o ítems utilizados en la encuesta o instrumento de recolección de datos. Este análisis permitirá asegurar la consistencia de las respuestas obtenidas y la validez de las conclusiones derivadas del estudio.

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 los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022.

1.5.2 Objetivos específicos

1. Determinar la relación que existe entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022.
2. Determinar la relación que existe entre la motivación extrínseca y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022.
3. Determinar la relación que existe entre la motivación trascendente y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)

2.1.1 A nivel nacional

Martínez, R. W. J., & Tello, D. (2022). *Motivación y satisfacción laboral en la Empresa PTS S.A. de la Unidad Minera Alpayana 2021*. [Tesis de Maestría, Escuela de Posgrado de la Universidad de Huancayo]. Repositorio de la Universidad de Huancayo. Este estudio integral examina la dinámica entre la motivación y la satisfacción laboral entre los colaboradores de la Empresa PTS S.A., Unidad Minera Alpayana, en 2021. Mediante un riguroso diseño metodológico cuantitativo y el empleo del método hipotético-deductivo, se analizó la influencia de diversas estrategias de motivación en la satisfacción laboral de 23 empleados seleccionados estratégicamente. Los hallazgos revelaron una correlación positiva y significativa, subrayando la importancia crítica de implementar prácticas de motivación efectivas para fomentar un ambiente de trabajo satisfactorio. Estos resultados no solo contribuyen a la literatura existente, sino que también ofrecen recomendaciones prácticas para la mejora continua en la gestión de recursos humanos dentro de sectores industriales similares.

Casquino, M. S. (2020). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa fabricante de carrocerías ubicada en el distrito del Callao, año 2020*. [Tesis de Licenciatura, Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Digital de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Este estudio descriptivo-correlacional profundiza en la relación entre motivación y satisfacción laboral entre los colaboradores de una empresa de carrocerías en el Callao, durante el año 2020. A través de un diseño de investigación cuantitativo y el

uso de cuestionarios específicamente diseñados, se evaluaron las percepciones de 47 empleados. Los análisis estadísticos confirmaron una correlación significativa entre la motivación laboral y la satisfacción, destacando la importancia de la autonomía y variedad de tareas como factores clave. Este trabajo aporta evidencia valiosa sobre cómo mejorar el clima laboral y sugiere la necesidad de políticas organizacionales que fomenten estas dimensiones para incrementar la satisfacción y productividad en entornos industriales.

Esta versión proporciona una descripción más completa del estudio, mencionando el tipo de diseño de investigación, el método de análisis estadístico y las implicaciones prácticas de los hallazgos.

Arotoma Ramos, S. (2020). *Relación entre nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una municipalidad de Lima Metropolitana*. [Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio Digital de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. En este detallado estudio descriptivo correlacional, Arotoma Ramos examina cómo la motivación intrínseca y extrínseca influye en la satisfacción laboral de 122 colaboradores administrativos en una municipalidad de Lima Metropolitana, durante el año 2019. Mediante el análisis de cuestionarios de escala Likert, se descubrió una correlación moderada entre la motivación y la satisfacción laboral, señalando una particular independencia de variables sociodemográficas tales como edad, sexo, y años de servicio. Este trabajo resalta la importancia de políticas de motivación personalizadas para fomentar un clima laboral positivo en instituciones públicas.

Esta versión ampliada proporciona un contexto más rico sobre la investigación, incluyendo la facultad específica, el año de estudio y subraya la relevancia de los hallazgos para el desarrollo de políticas de motivación en el sector público.

Pachas Sotelo, K. R. (2020). *La motivación y la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Santo Domingo S.A. Chincha – 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Digital de la Universidad Autónoma de Ica. Este estudio cuantitativo descriptivo no experimental analizó en profundidad la dinámica entre diferentes tipos de motivación (desmotivación, regulación externa y motivación intrínseca) y su impacto en la satisfacción laboral de los empleados en Santo Domingo S.A., Chincha, durante 2019. Aplicando encuestas basadas en escalas validadas a 160 trabajadores de un universo de 274, los resultados evidenciaron una correlación positiva significativa, especialmente resaltando el papel de la motivación intrínseca como predictor fuerte de niveles elevados de satisfacción laboral. Los hallazgos subrayan la importancia de estrategias de gestión orientadas a fomentar la autonomía y el reconocimiento para mejorar el bienestar laboral.

Machuca (2018) realizó una investigación para su tesis titulada “*Motivación laboral de los empleados de la municipalidad de Comas – 2018*”, en la Universidad César Vallejo, se investigó la motivación laboral de los empleados de la municipalidad de Comas durante el año 2018. Este trabajo fue parte de su tesis para obtener una maestría en administración pública. La investigación se centró en evaluar el grado de motivación laboral en este contexto, empleando un enfoque cuantitativo descriptivo y un diseño transversal sin utilizar metodología experimental. La muestra consistió en 150 empleados, y los resultados

mostraron que el 10,67 % reportó tener una motivación baja, el 88,67 % una motivación moderada, y solo el 0,67 % una motivación alta.

2.1.2. A nivel internacional

Escudero Nuñez, L. B. (2021). *La motivación y satisfacción laboral en trabajadores en la producción académica desde el año 2010 a 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad Antonio Nariño, Facultad de Psicología]. En este exhaustivo análisis cualitativo descriptivo transversal, Escudero Nuñez emplea un enfoque fenomenológico-hermenéutico para investigar cómo la motivación y la satisfacción laboral se han conceptualizado y estudiado en el ámbito académico, especialmente en los sectores de salud y educación, entre 2010 y 2021. A través de una revisión sistemática de literatura, se destacan las tendencias emergentes, las prácticas recomendadas y las áreas para investigación futura, subrayando la importancia de entender la motivación y satisfacción laboral como fenómenos complejos y dinámicos, influidos por factores culturales, económicos y sociales.

Este enfoque ampliado proporciona una visión más detallada de la metodología, los sectores de enfoque y la contribución al campo de estudio.

Calderón, J. A. (2017). *Motivación y satisfacción laboral en la empresa "Joe Banana" de la ciudad de La Paz*. [Tesis de Grado, Universidad Mayor de San Andrés, Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Carrera de Psicología]. Este estudio mixto profundiza en cómo la implementación de estrategias motivacionales afecta la satisfacción laboral en "Joe Banana", una empresa líder en el sector de consumo en La Paz, Bolivia. A través de la aplicación de encuestas y entrevistas a 150 empleados, se identificó que la percepción de reconocimiento y desarrollo profesional son los principales

impulsores de la satisfacción. Los resultados sugieren que fomentar un ambiente laboral que valora el aporte individual y promueve oportunidades de crecimiento puede significativamente elevar la productividad y el compromiso del personal. Estos hallazgos ofrecen una base empírica para el desarrollo de políticas de gestión de recursos humanos más efectivas, dirigidas a optimizar la motivación y satisfacción en el ambiente laboral.

Salazar-Párraga, A. G., & Bello-Sabando, B. J. (2021). *Motivación y satisfacción laboral del personal en la Dirección Provincial IEES-Manabí Ecuador*. En este análisis descriptivo y transversal, los autores aplicaron la teoría de Herzberg para examinar cómo los factores de higiene y motivacionales afectan la satisfacción laboral de 150 empleados de la Dirección Provincial IEES-Manabí, Ecuador. Mediante un cuestionario detallado de 14 ítems en una escala de Likert, se descubrió que ambos tipos de factores contribuyen significativamente al bienestar laboral. Los hallazgos subrayan la importancia de abordar tanto las condiciones del entorno laboral como los incentivos intrínsecos para potenciar la motivación y la satisfacción en el trabajo, sugiriendo que las organizaciones deberían priorizar estrategias integrales de mejora laboral.

Torres Dután, K. A., & Ramírez Nieves, M. M. (2021). *La motivación y satisfacción laboral en relación con el desempeño en la industria alimenticia del cantón La Troncal*. Universidad de Guayaquil, Facultad de Ciencias Administrativas. Este estudio exploratorio, mediante un diseño correlacional no experimental, profundizó en cómo la motivación y la satisfacción laboral afectan el desempeño de los trabajadores en el sector alimenticio de La Troncal, Ecuador. Aplicando un análisis detallado sobre encuestas realizadas a 103 empleados, se encontró que, mientras la satisfacción laboral mostró una correlación positiva aunque moderada con el desempeño laboral, la motivación presentó

una influencia marginalmente negativa. Estos resultados sugieren que la satisfacción laboral juega un papel más crítico en el desempeño de los trabajadores que la motivación per se, señalando a las empresas hacia la importancia de fomentar un ambiente laboral que promueva la satisfacción para impulsar la eficiencia y productividad.

Rodríguez Giraldo, M. Á. (2023). Motivación y satisfacción laboral: 10 claves para potenciar la productividad y el bienestar en el trabajo. Trabajo de Fin de Grado, Universidad de Palencia, Facultad de Ciencias del Trabajo. Este exhaustivo estudio se centra en desentrañar cómo la motivación y la satisfacción laboral influyen directamente en la productividad y el bienestar de los empleados dentro de las organizaciones. Mediante un análisis profundo basado en una revisión teórica y conceptual, Rodríguez Giraldo identifica diez estrategias esenciales para fomentar un entorno laboral positivo que promueva la motivación intrínseca y extrínseca, así como la satisfacción laboral. Este trabajo subraya la crucial interconexión entre un ambiente de trabajo óptimo y el rendimiento de los empleados, proporcionando un marco práctico para líderes y gestores en la búsqueda de la excelencia organizacional.

2.2. Bases teóricas

2.2.1 Variable 1: Motivación laboral

2.2.2.1. Definición

Estos componentes, según Perret (2016), comprenden la fuerza vital que impulsa e inspira a un individuo a lograr sus objetivos. Los individuos están motivados y guiados en su búsqueda de objetivos por la fuerza intrínseca, el motor interno, la energía inherente y el combustible esencial. Perret (2016) define la motivación intrínseca, extrínseca y trascendente como los procesos a través de los cuales los individuos obtienen las competencias requeridas para lograr objetivos

particulares, saciar requisitos particulares y cumplir expectativas particulares mientras llevan a cabo tareas particulares.

Por el contrario, Páez (2001) postula que la motivación, definida como el impulso intrínseco que mueve a los individuos a realizar actividades encaminadas al logro de los objetivos designados, es la fuerza impulsora del cumplimiento de las obligaciones y del trabajo por parte de los individuos. Este estado fisiológico engendra o motiva la actividad, proporcionando al personal vitalidad, orientación, conducto y mantenimiento para sus empresas y conductas (Páez, 2001, p. 28). Estos puntos de vista subrayan la importancia de la motivación como factor determinante para impulsar el comportamiento individual y el cumplimiento satisfactorio de las obligaciones profesionales.

2.2.2.2 Dimensiones

D1: Motivación intrínseca

La motivación intrínseca se origina en el interior de cada individuo y no depende de estímulos externos. Según Chiavenato (2007), esta forma de motivación surge de la satisfacción de necesidades superiores que surgen de la actividad laboral, tales como el deseo de crecimiento personal, la realización de tareas significativas y el sentido de logro (p. 64). Este enfoque resalta la importancia de cultivar un entorno laboral que fomente el desarrollo personal y la autorrealización, aspectos fundamentales para el compromiso y la productividad en el trabajo.

D2: Motivación extrínseca

La motivación extrínseca se refiere a una serie de comportamientos que se persiguen con la intención de obtener una recompensa externa. Según Chiavenato

(2007), esta forma de motivación se manifiesta en el ámbito laboral cuando un trabajador busca un aumento salarial u otro tipo de reconocimiento externo, como ascensos, bonificaciones o reconocimientos públicos (p. 67). Estas recompensas externas actúan como incentivos para impulsar el desempeño y la dedicación laboral, pero su efectividad puede variar según la percepción individual de valor y la cultura organizacional.

D3: Motivación trascendente

Chiavenato (2007) describe la motivación trascendente como el impulso que lleva a las personas a actuar considerando las consecuencias de sus acciones, muchas veces orientadas hacia el servicio a los demás. Según sus explicaciones, en este tipo de motivación, el empleado demuestra preocupación por la satisfacción y las necesidades de sus compañeros, si no que busca contribuir al bienestar y desarrollo de la comunidad laboral o de la sociedad en general (p. 69). Este enfoque resalta la importancia del sentido de propósito y la conexión con valores más elevados como impulsores del compromiso y la dedicación en el trabajo.

2.2.2 Variable 2: Calidad de servicio

2.2.1.1. Definición

Vázquez et al. (1996) definen la calidad del servicio como el resultado de la comparación entre la calidad prevista del servicio y la percepción del rendimiento de la organización (p. 12). Esto implica que la calidad de servicio no solo se limita a la ejecución de las tareas o la entrega de un producto, sino que también incluye la percepción del cliente sobre la experiencia total de interacción con la empresa.

Por otro lado, Mora (2011) describe la calidad de servicio como el conjunto de trabajos, actividades y/o beneficios que generan satisfacción al consumidor (p. 150). Además de resaltar la importancia de la satisfacción del cliente, esta definición subraya que la calidad de servicio abarca todas las interacciones y elementos que contribuyen a la experiencia positiva del cliente, desde la atención al cliente hasta la entrega del producto o servicio.

2.2.1.2. Dimensiones

D1: Expectativas

Según Westreicher (2018), las expectativas pueden entenderse también como la aspiración de cumplir un propósito u objetivo determinado (p.1). Este enfoque sugiere que las expectativas no solo reflejan lo que se espera que suceda en una situación determinada, sino que también pueden representar metas o deseos específicos que las personas buscan alcanzar. Además, estas aspiraciones pueden influir en la percepción y evaluación de la calidad de servicio, ya que las expectativas previas de los clientes pueden afectar su satisfacción con la experiencia brindada por una empresa o proveedor de servicios (Westreicher, 2018, p.1).

D2: Experiencias

Westreicher (2018) sostiene que las expectativas no solo reflejan lo que se espera que suceda en una situación determinada, sino que también pueden representar metas o deseos específicos que las personas buscan alcanzar (p.1). Además, destaca que las percepciones que los consumidores forman al tener contacto con una marca juegan un papel fundamental en la formación de sus expectativas (p.1). Estas percepciones pueden estar influenciadas por diversos factores, como la publicidad,

la reputación de la marca, las experiencias previas del cliente y las opiniones de otros consumidores. Por lo tanto, comprender y gestionar las percepciones de los consumidores es crucial para gestionar eficazmente sus expectativas y proporcionar experiencias positivas de servicio (Westreicher, 2018, p.1).

D3: Capacidad de respuesta

Según Berzosa et al. (2005), la calidad del servicio abarca algo más que el mero cumplimiento de las obligaciones o el suministro de productos; también requiere la disponibilidad y la voluntad de ayudar y prestar un servicio eficaz (p. 18). Esto sugiere que la actitud y el compromiso del personal son aspectos fundamentales que influyen en la percepción de calidad de servicio por parte de los clientes. Además, la disposición para ayudar y brindar un servicio eficaz puede contribuir significativamente a la satisfacción del cliente y, en última instancia, a la fidelización del mismo (Berzosa et al., 2005, p. 18).

2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones)

Motivación

La motivación puede compararse con el combustible que alimenta, la fuerza que impulsa, el motor que impulsa y la energía que inspira a una persona para completar una misión (Johnson, 2019). Este concepto destaca la importancia de la motivación como un factor impulsor detrás de las acciones y el comportamiento humano. Al igual que el combustible impulsa un vehículo, la motivación impulsa a las personas hacia la consecución de sus objetivos y metas. Además, al igual que un motor proporciona la energía necesaria para el movimiento, la motivación proporciona la energía necesaria para realizar actividades y enfrentar desafíos. Esta analogía

subraya la idea de que la motivación es un componente esencial para el logro del éxito y el cumplimiento personal y profesional (Johnson, 2019).

Motivación intrínseca

La motivación que se origina intrínsecamente en cada empleado y no se deja influir por estímulos externos es la motivación intrínseca; su objetivo es alcanzar la excelencia en el desempeño de tareas laborales que son intrínsecamente exigentes (Ryan & Deci, 2000). Este tipo de motivación se caracteriza por el interés y la satisfacción personal que se experimenta al realizar una tarea o actividad laboral, sin necesidad de recibir recompensas externas. Según Ryan y Deci (2000), las personas intrínsecamente motivadas encuentran significado y disfrute en el trabajo en sí mismo, y se sienten impulsadas por la satisfacción de los logros personales y el desarrollo de habilidades. Además, este tipo de motivación se asocia con un mayor compromiso, creatividad y bienestar en el trabajo, ya que las personas tienden a sentirse más autónomas y controlar su propio destino laboral (Ryan & Deci, 2000). En esencia, la motivación intrínseca es un factor fundamental para fomentar la dedicación y la eficacia en el trabajo al armonizar los intereses personales con los objetivos de la organización (Ryan & Deci, 2000).

Motivación extrínseca

La motivación extrínseca se refiere a una secuencia de acciones emprendidas con el propósito explícito de obtener un incentivo externo. Por ejemplo, un empleado motivado por el deseo de un aumento salarial dentro de su sector de empleo mostraría motivación extrínseca (Deci & Ryan, 1985). Este tipo de motivación se caracteriza por la búsqueda de recompensas externas o la evitación de castigos, en lugar de encontrar satisfacción intrínseca en la tarea en sí misma. Según Deci y Ryan (1985), los incentivos externos pueden incluir no solo aumentos salariales,

sino también reconocimientos, bonificaciones, promociones y otras formas de gratificación tangibles o sociales. Además, la motivación extrínseca puede desempeñar un papel importante en la inducción de comportamientos específicos en el entorno laboral, pero su efectividad a largo plazo puede verse comprometida si no se complementa adecuadamente con la satisfacción intrínseca y el sentido de propósito (Deci & Ryan, 1985). En este sentido, es fundamental que las organizaciones comprendan y gestionen tanto la motivación extrínseca como la intrínseca para fomentar un compromiso sostenido y un rendimiento óptimo de sus empleados (Deci & Ryan, 1985).

Motivación trascendente

Los individuos se encuentran impulsados por las consecuencias de sus acciones; en el contexto laboral, esta motivación se centra en el servicio a los demás, donde los trabajadores están comprometidos a satisfacer las necesidades y bienestar de sus compañeros (Deci & Ryan, 2000). Este tipo de motivación, conocido como motivación trascendente, va más allá del beneficio personal y se enfoca en contribuir al bienestar de los demás y al logro de objetivos colectivos (Deci & Ryan, 2000). Según Deci y Ryan (2000), la motivación trascendente puede surgir de valores personales, el sentido de pertenencia a un equipo o comunidad, y el deseo de hacer una contribución significativa a la sociedad. Además, este tipo de motivación puede promover un clima laboral positivo, fomentar la colaboración entre colegas y fortalecer los vínculos dentro del equipo de trabajo (Deci & Ryan, 2000). Por lo tanto, comprender y fomentar la motivación trascendente puede ser crucial para promover un ambiente laboral saludable y productivo.

Calidad del servicio

La evaluación de la calidad del servicio se basa en la disparidad entre la evaluación de los resultados obtenidos por la organización y las previsiones relativas al servicio que se esperaba (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Este concepto, conocido como brecha de percepción, implica que la calidad percibida del servicio depende de la discrepancia entre lo que los clientes esperan recibir y lo que realmente experimentan durante la interacción con la empresa. Esta teoría subraya la importancia de comprender y gestionar las expectativas del cliente para garantizar una experiencia satisfactoria y cumplir con las demandas del mercado (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Además, la identificación de estas brechas puede proporcionar a las organizaciones información valiosa para mejorar continuamente sus procesos y servicios, alineándolos mejor con las expectativas y necesidades del cliente (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). En resumen, la gestión efectiva de la calidad de servicio requiere una atención cuidadosa tanto a las percepciones del cliente como a sus expectativas, con el objetivo de cerrar la brecha entre ambos y mejorar la satisfacción del cliente a largo plazo (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985).

Expectativas

Las expectativas pueden entenderse como las metas o propósitos específicos que se desean alcanzar (Johnson, 2018). Estas metas pueden variar en función de las necesidades, deseos y experiencias previas de los individuos, así como de los estándares y normas sociales establecidos. Además, las expectativas pueden influir significativamente en la evaluación de la calidad del servicio, ya que los clientes tienden a comparar sus experiencias con lo que esperaban recibir (Johnson, 2018). Por lo tanto, comprender las expectativas del cliente y gestionarlas de manera efectiva es fundamental para proporcionar un servicio satisfactorio y crear experiencias positivas.

Experiencias

Las experiencias del consumidor son cruciales para la formación de su percepción respecto a una marca específica (Keller, 1993). Estas experiencias no se limitan únicamente a la primera interacción, sino que se desarrollan a lo largo del tiempo a través de una serie de interacciones continuas con la marca en diferentes puntos de contacto, como la publicidad, la experiencia de compra, el servicio al cliente y el uso del producto o servicio (Keller, 1993). Cada una de estas interacciones contribuye de manera significativa a la construcción de la imagen de la marca en la mente del consumidor y afecta su percepción general de la misma. Es importante destacar que las experiencias positivas tienden a fortalecer la relación entre el consumidor y la marca, mientras que las experiencias negativas pueden dañar la reputación de la marca e influir en las decisiones de compra futuras (Keller, 1993). Por lo tanto, las empresas deben esforzarse por ofrecer experiencias consistentes y satisfactorias en todos los puntos de contacto con el consumidor para construir una imagen de marca sólida y generar lealtad a largo plazo (Keller, 1993).

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta se refiere a la disposición y habilidad de una empresa para proporcionar ayuda y ofrecer un servicio eficiente (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Este aspecto de la calidad de servicio es fundamental ya que implica la capacidad de la empresa para satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes de manera oportuna y efectiva. Además, la capacidad de respuesta puede incluir la prontitud en la atención al cliente, la rapidez en la resolución de problemas y la disposición para adaptarse a las necesidades individuales de cada cliente (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Un alto nivel de capacidad de respuesta puede generar confianza y satisfacción en los clientes, mientras que una baja capacidad de

respuesta puede resultar en frustración y descontento. Por lo tanto, es crucial que las empresas desarrollen procesos y sistemas que les permitan ser ágiles y receptivas a las demandas de sus clientes para garantizar una experiencia positiva y satisfactoria (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis general

La motivación laboral está directamente relacionada con la calidad del servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo en el año 2022.

3.2. Hipótesis específicas

1. La motivación intrínseca está directamente relacionada con la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022.
2. La motivación extrínseca está directamente relacionada con la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022.
3. La motivación trascendente está directamente relacionada con la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022.

3.3. Variables (definición conceptual y operacionalización)

Dado que se trata de un estudio de correlación, se identifican las siguientes variables:

- Motivación laboral
- Calidad de servicio

3.3.1 Operacionalización de las variables de Investigación:

VARIABLES	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Motivación laboral	Perret (2016) menciona que estos elementos, como la fuerza, el impulso, la energía y el motor, son esenciales para inspirar y llevar a un individuo hacia la consecución de metas específicas. Los individuos desarrollan las habilidades necesarias para alcanzar objetivos particulares, satisfaciendo así sus requisitos y expectativas mediante diversos procesos	Para evaluar estas dimensiones, se diseñó un cuestionario tipo Likert con 12 ítems, abordando la motivación intrínseca, la motivación extrínseca y la motivación trascendental.	Motivación intrínseca Motivación extrínseca Motivación trascendente	Estimulo externo Satisfacción de las necesidades Actividad laboral Acciones Recompensa externa Aumento de sueldo Servir a los demás	Cuestionario	Ordinal

	motivacionales como la motivación trascendental, la motivación extrínseca y la motivación intrínseca (p. 25).				Indiferencia laboral	
VARIABLES	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2: Calidad de servicio	Según Vázquez et al. (1996), la satisfacción del cliente se deriva de la comparación entre las expectativas sobre el servicio esperado y las percepciones de las acciones de las empresas (p. 12).	Para medir este fenómeno, se creó un cuestionario tipo Likert con 12 ítems que evalúan las expectativas del cliente, la experiencia y la capacidad de respuesta de las empresas.	Expectativa Experiencias	Aspiraciones Cumplimiento de objetivos Cumplimiento de metas Percepción Contacto	Cuestionario	Ordinal

Profesionalismo

Capacidad de Disposición
respuesta Voluntad

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA

4.1 Método de la Investigación

El enfoque metodológico seleccionado para este estudio es el del método científico. Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) destacan que este enfoque ofrece un marco estructurado que orienta hacia la obtención de resultados deseados mediante una serie de procedimientos y principios predefinidos (p. 23). Este enfoque metodológico se considera apropiado ya que proporciona una estructura sistemática para la recopilación, análisis e interpretación de datos, lo que contribuirá a la validez y fiabilidad de los hallazgos del estudio. Además, el método científico fomenta la objetividad, la replicabilidad y la generalización de los resultados, elementos fundamentales en la investigación científica (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018, p. 23).

4.2 Tipo de la Investigación

Valderrama y Jaimes (2019) caracterizan la investigación como aplicada, haciendo especial hincapié en la aplicación práctica de los conocimientos teóricos para afrontar los retos del mundo real y mejorar el bienestar de la sociedad (p. 250). Este enfoque aplicado se considera relevante en la medida en que permite trasladar los hallazgos y conclusiones obtenidos en el estudio hacia la práctica, contribuyendo así a la resolución de problemas reales en diversos ámbitos. Asimismo, este tipo de investigación tiende a enfocarse en la generación de soluciones prácticas y en la identificación de estrategias concretas para abordar desafíos específicos, lo que puede tener un impacto significativo en la mejora de las condiciones sociales, económicas o ambientales (Valderrama & Jaimes, 2019, p. 250). Por lo tanto, al adoptar un enfoque aplicado, este estudio busca no solo generar

conocimiento teórico, sino también ofrecer recomendaciones prácticas y orientadas a la acción para promover el bienestar y el progreso en la sociedad.

4.3 Nivel de Investigación.

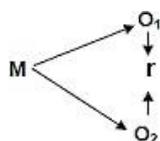
Hernández et al. (2014) describen el nivel de investigación como correlacional, enfocándose en establecer asociaciones entre variables según un patrón predecible en un grupo o población específicos (p. 93). Este enfoque es fundamental ya que permite identificar relaciones y tendencias entre las variables estudiadas, proporcionando así información valiosa sobre la naturaleza de su interacción. Además, la investigación correlacional es especialmente útil para explorar la relación entre variables cuando no es ético o práctico manipularlas directamente, lo que brinda la oportunidad de analizar fenómenos complejos en contextos naturales (Hernández et al., 2014, p. 93). Al comprender la naturaleza de estas asociaciones, este estudio puede ofrecer insights importantes para la toma de decisiones y el diseño de intervenciones efectivas en diferentes ámbitos.

4.4 Diseño de Investigación.

El diseño propuesto por Hernández Sampieri y Mendoza Torres (2018) es de naturaleza no experimental, lo que implica que no se manipulan deliberadamente las variables independientes. En este tipo de estudio, para examinar el impacto de las variables independientes sobre otras variables, no intentamos manipularlas deliberadamente. (p. 174). Este enfoque metodológico es particularmente adecuado cuando el investigador no tiene control sobre las variables independientes o cuando manipularlas sería impracticable o éticamente cuestionable. Además, la investigación no experimental permite examinar relaciones entre variables en situaciones naturales y proporciona una visión más holística

de los fenómenos estudiados (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, 2018, p. 174). Mediante la aplicación de esta metodología, la investigación puede llevar a cabo una investigación más profunda de las correlaciones entre la motivación de los empleados y la calidad del servicio en las instituciones objeto de examen en la provincia de Huancayo, todo ello preservando el medioambiente prístino.

A continuación, se presenta un breve resumen de este diseño:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observación de la V.1.

O₂ = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

4.5 Población y muestra.

4.5.1 Población

Según Carrasco (2016), como se indica en la página 236 de la fuente, la población se refiere a la totalidad de los individuos (o unidades de análisis) que estaban presentes en la región geográfica examinada en el momento de la investigación. Para determinar el alcance y la representatividad de una investigación, es fundamental identificar a la población. Los nueve colegios profesionales situados en la provincia de Huancayo constituyen en este caso nuestra población de tipo censal. Estos colegios representan la totalidad de instituciones de ese tipo en el área geográfica de interés y constituyen la base sobre la cual se realizará el estudio. Al delimitar claramente la población de estudio, se facilita la selección de la muestra y se asegura que los resultados obtenidos puedan generalizarse de manera adecuada a la población de interés (Carrasco, 2016, p. 236). Este

enfoque proporciona una base sólida para la investigación y garantiza la validez y la fiabilidad de los resultados.:

Tabla1*Población*

COLEGIOS PROFESIONALES	DISTRITO	Nº
Colegio de ingenieros del Perú		1
Colegio de abogados		2
Colegio de contadores Públicos		3
Colegio de licenciados en administración		4
Colegio de médicos del Perú	Huancayo	5
Colegio de obstetras del Perú		6
Colegio de psicólogos del Perú		7
Colegios de antropólogos del Perú		8
Colegio tecnológico médico del Perú		9

Nota: Propia

4.5.2 Muestra

El estudio adopta un enfoque de muestreo no probabilístico basado en juicios del equipo investigador, sin seguir fórmulas de probabilidad, y selecciona muestras según criterios específicos del estudio. Participaron 55 trabajadores de nueve colegios profesionales en Huancayo (Hernández & Mendoza, 2018).

Tabla2*Muestra*

N.º	COLEGIOS PROFESIONALES	DISTRITO	ÁREAS	N.º DE ENCUESTADOS
1	Colegio de ingenieros del Perú	Huancayo	Secretaria	1
			Tesorería	1
			Secretario técnico	1
			Administración	1
			Responsable de calidad	1
2	Colegio de abogados	Huancayo	Secretaria	1
			Tesorería	1
			Secretario técnico	1
			Administración	1
3	Colegio de contadores Públicos	Huancayo	Responsable de calidad	1
			Secretaria	1
			Tesorería	1
			Secretario técnico	1
			Administración	1

4	Colegio de licenciados en administración	Responsable de calidad	1
		Secretaria	1
		Tesorería	1
		Secretario técnico	1
		Administración	1
5	Colegio de médicos del Perú	Responsable de calidad	1
		Secretaria	1
		Tesorería	1
		Secretario técnico	1
		Administración	1
6	Colegio de obstetras del Perú	Responsable de calidad	1
		Secretaria	1
		Tesorería	1
		Secretario técnico	1
		Administración	1
7	Colegio de psicólogos del Perú	Responsable de calidad	1
		Secretaria	1
		Tesorería	1
		Secretario técnico	1
		Administración	1
8	Colegios de antropólogos del Perú	Responsable de calidad	1
		Secretaria	1
		Tesorería	1
		Secretario técnico	1
		Administración	1
9	Colegio tecnológico médico del Perú	Responsable de calidad	1
		Secretaria	1
		Tesorería	1
		Secretario técnico	1
		Administración	1
		Responsable de calidad	1
		Total	45

Nota: Propia

4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

4.6.1 Técnicas de Recolección de Datos

El método de encuesta será empleado en este estudio. Carrasco (2016) lo define como una técnica de investigación social que consiste en la administración de preguntas, ya sea directamente o de manera indirecta, a los sujetos que constituyen la unidad de análisis en el estudio investigado, con el fin de indagar y recolectar datos (p. 314).

4.6.2 Instrumentos de Recolección de Datos

Para alcanzar los objetivos previstos, se administrará un cuestionario. Hernández et al. (2014) lo describen como un instrumento de medición que puede ser utilizado para recopilar datos a través de preguntas cerradas o abiertas, ya sea de manera autoadministrada, vía internet, o mediante entrevistas personales o telefónicas (p. 196).

4.6.3. Validez y confiabilidad

4.6.3.1 Validez

Valderrama y Jaimes (2019, p.270) sostienen que los aspectos de precisión, relevancia y pertinencia de la validez de contenido deben ser evaluados de forma independiente. Esto permitirá garantizar la validez pertinente de la prueba.

4.6.3.2 Confiabilidad

Según Valderrama y Jaimes (2019), el examen piloto, que deben completar al menos 30 sujetos con características comparables a las de la muestra primaria, proporcionará los datos sobre los que se construirá la evaluación de la fiabilidad. Con estos resultados deberá crearse una base de datos. Para este propósito, se utilizará el análisis estadístico del Alfa de Cronbach debido a la naturaleza ordinal de las escalas de medición (p.265). La realización de una prueba piloto es fundamental para evaluar la adecuación y fiabilidad del instrumento de medición antes de su implementación definitiva en la muestra principal. Al administrar la prueba a un grupo de sujetos con características similares a los de la muestra principal y registrar los resultados en una base de datos, se permite una evaluación inicial de la consistencia interna y la estabilidad de las medidas. El uso del coeficiente alfa de Cronbach como medida de confiabilidad es apropiado dado que este análisis proporciona una estimación del grado de consistencia entre los ítems de una escala, lo que permite evaluar la fiabilidad de las mediciones obtenidas (Valderrama & Jaimes, 2019, p. 265).

Este enfoque metodológico contribuirá a garantizar la validez y consistencia de los resultados del estudio.

Tabla 3
Fiabilidad de la variable motivación laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nro de elementos
,982	12

Nota: Elaboración propia

Tabla 4
Fiabilidad de la variable calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nro de elementos
,965	12

Nota: SPSS versión 25

4.7 Técnicas y procesamiento y análisis de datos

Se utilizarán:

En la estadística descriptiva

Se aplicarán interpretaciones de la distribución de frecuencias, que se mostrarán en tablas y gráficos.

En la estadística inferencial

Se empleará la prueba de Shapiro-Wilk para evaluar si las variables que componen los grupos se distribuyen normalmente. Para evaluar las hipótesis y valorar la correlación, se utilizará el estadístico r de Pearson.

4.8 Aspectos éticos de la investigación

La presente investigación se llevará a cabo respetando los principios éticos prescritos por la metodología científica, incluyendo la debida citación y protección de los derechos del autor de

acuerdo con las normas de la APA. Por lo tanto, en cumplimiento de las consideraciones éticas, no se revelará la identidad de los sujetos investigados, ya que el instrumento de investigación se utilizará de forma anónima.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Descripción de resultados

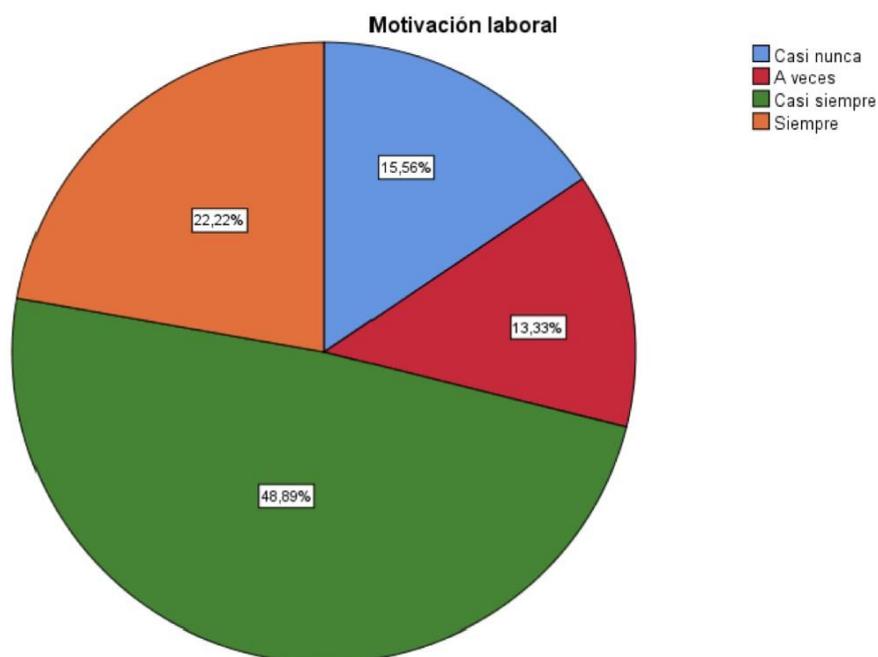
5.1.1 Análisis de resultados

Tabla 5
Variable motivación laboral

Valido	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	7	15%
A veces	6	13%
Casi siempre	22	48%
Siempre	10	22%
Total	45	100

Nota: Elaboración propia

Figura 1
Variable motivación laboral



Nota: SPSS versión 25

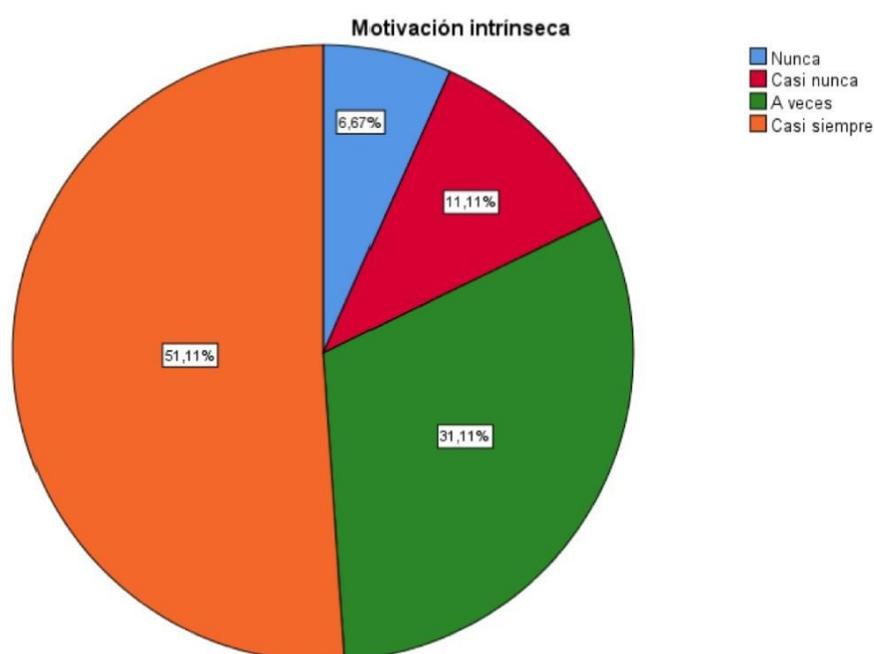
Una proporción significativa de los participantes (48%) afirma que la motivación laboral se mantiene prácticamente constante dentro de las instituciones profesionales ubicadas en Huancayo.

Tabla 6
Dimensión motivación intrínseca

Valido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	6%
Casi nunca	5	11%
A veces	14	31%
Casi siempre	23	51%
Total	45	100

Nota: Elaboración propia

Figura 2
Dimensión motivación intrínseca



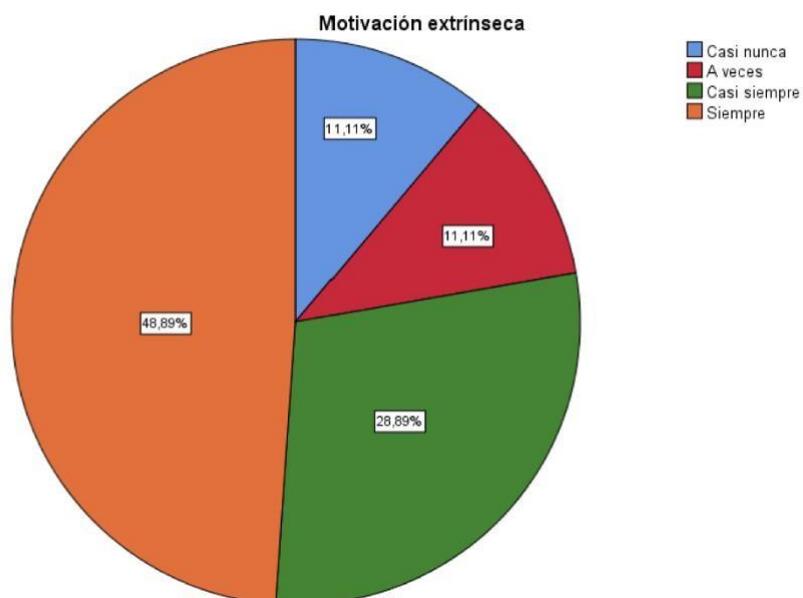
La mayoría (51%) afirma que casi siempre existe motivación intrínseca entre las organizaciones profesionales de Huancayo.

Tabla 7
Dimensión motivación extrínseca

Valido	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	5	11%
A veces	5	11%
Casi siempre	13	28%
Siempre	22	48%
Total	45	100

Nota: Elaboración propia

Figura 3
Dimensión motivación extrínseca



Nota: SPSS versión 25

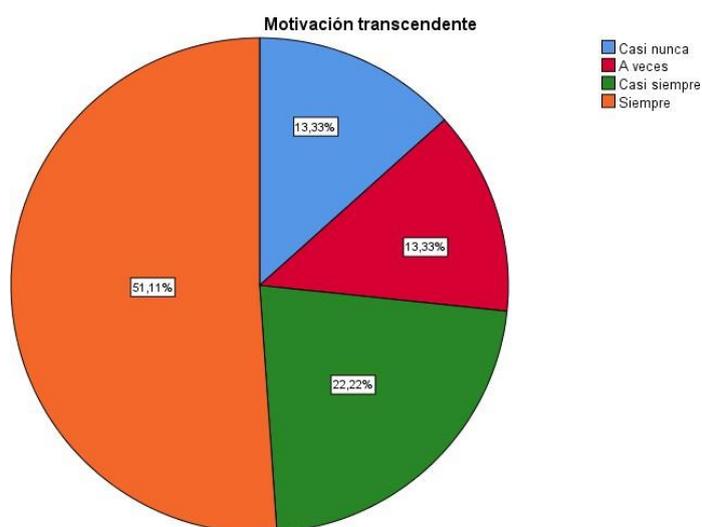
La motivación extrínseca prevalece invariablemente en las instituciones encuestadas de Huancayo, como confirma la mayoría de los encuestados (48%).

Tabla 8
Dimensión motivación trascendente

Valido	Frecuencia	Porcentaje
Casi nunca	6	13%
A veces	6	13%
Casi siempre	10	22%
Siempre	23	51%
Total	45	100

Nota: Elaboración propia

Figura 4
Dimensión motivación trascendente



Nota: SPSS versión 25

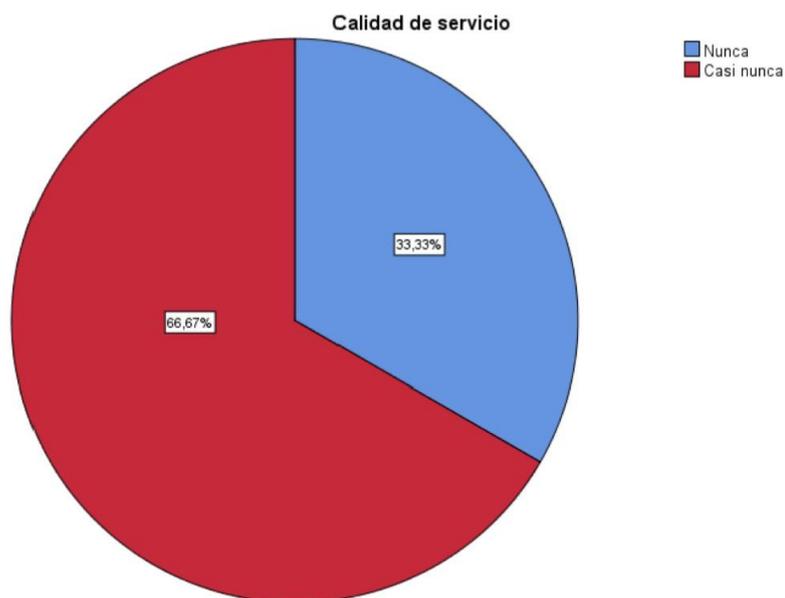
Se concluye que gran parte de los encuestados (51%) afirma que la motivación trascendental siempre está presente en las instituciones encuestadas.

Tabla 9
Variable calidad de servicio

Valido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	33%
Casi nunca	30	66%
Total	45	100

Nota: Elaboración propia

Figura 5
Variable calidad de servicio



Nota: SPSS versión 25

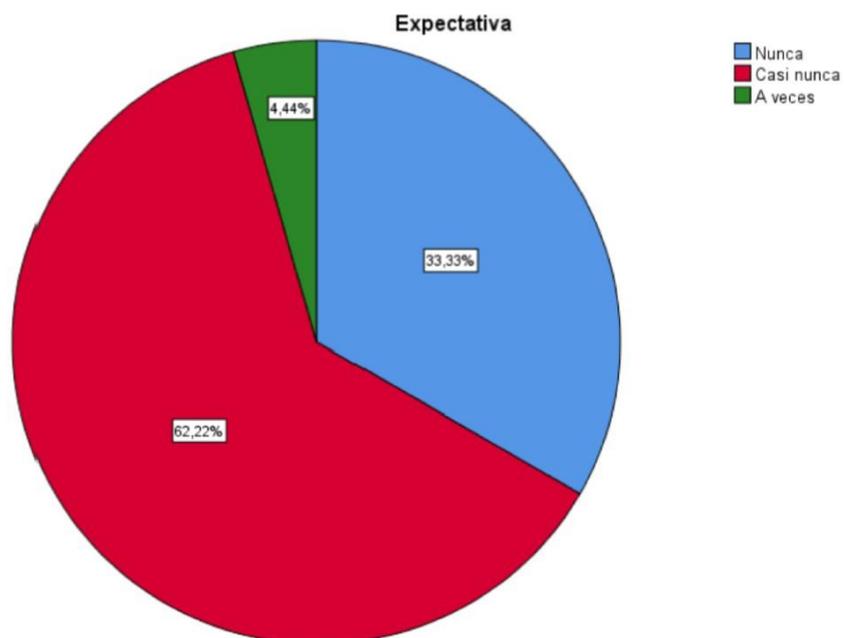
Los resultados indican que una mayoría significativa de encuestados (66%) afirma que la calidad del servicio es prácticamente inexistente en los colegios profesionales de Huancayo.

Tabla 10
Dimensión expectativa

Valido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	33%
Casi nunca	28	62%
A veces	2	4%
Total	45	100

Nota: Elaboración propia

Figura 6
Dimensión expectativa



Nota: SPSS versión 25

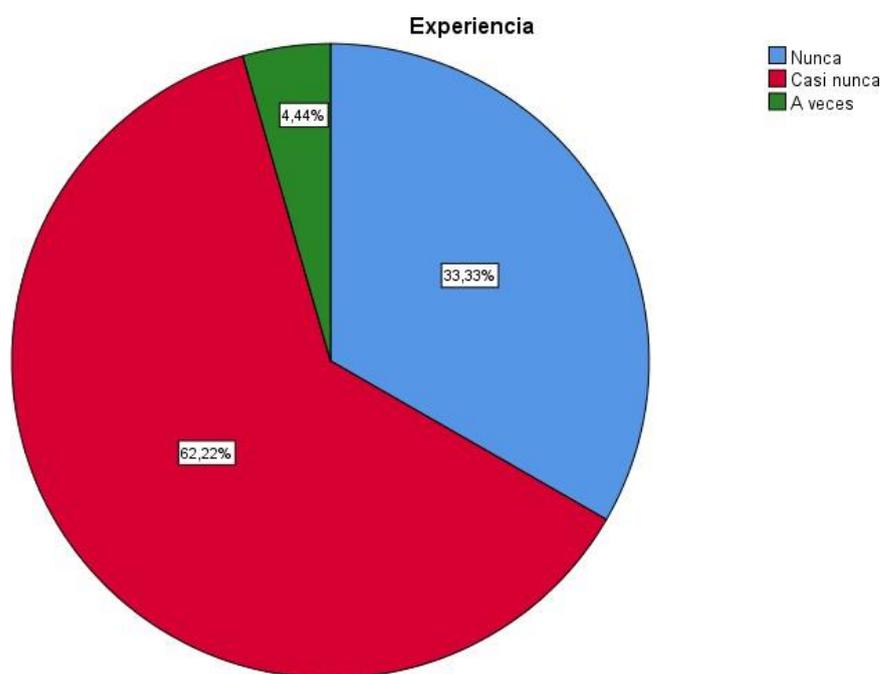
De los resultados se desprende que la mayoría de los encuestados (62%) afirma que las expectativas respecto a la calidad del servicio prestado por los colegios profesionales de Huancayo son prácticamente inexistentes.

Tabla 11
Dimensiones experiencia

Valido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	33%
Casi nunca	28	62%
A veces	2	4%
Total	45	100

Nota: Elaboración propia

Figura 7
Dimensiones experiencia



Nota: SPSS versión 25

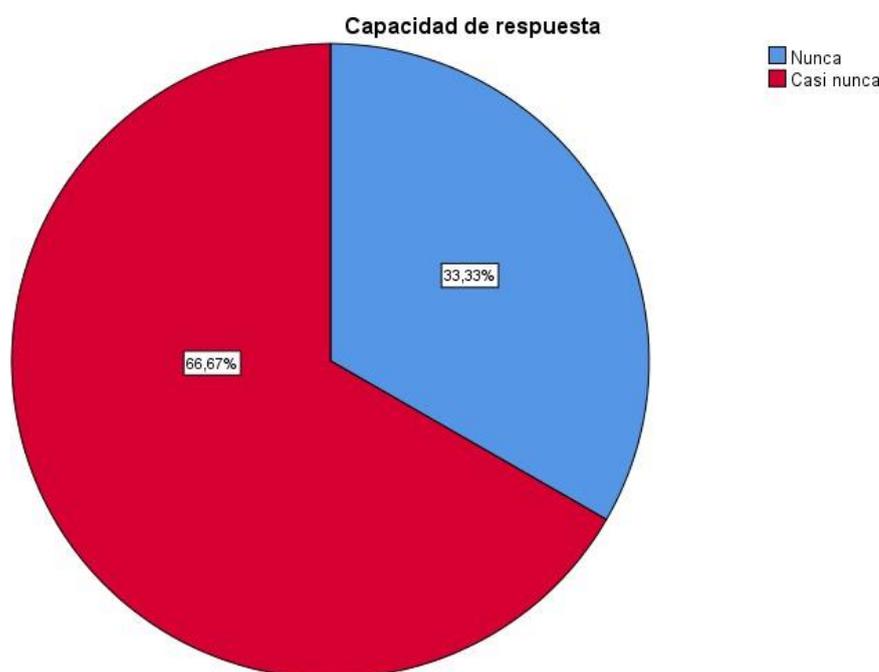
Se puede concluir que gran parte de los encuestados (62%) afirma que rara vez ha tenido problemas con la calidad del servicio prestado por los colegios profesionales de Huancayo.

Tabla 12
Dimensiones capacidad de respuesta

Valido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	33%
Casi nunca	30	66%
Total	45	100

Nota: Elaboración propia

Figura 8
Dimensiones capacidad de respuesta



Nota: SPSS versión 25

La mayoría de los encuestados (66%) afirmó que las consultas sobre el calibre del servicio prestado por los colegios profesionales de Huancayo son prácticamente inexistentes.

5.2 Contrastación de hipótesis

5.2.1. Hipótesis general:

1 Planteamiento de Hipótesis General:

H₀: No Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022.

H_g: Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022.

2 Establecer el nivel de significancia:

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

3 Seleccionar estadístico de prueba:

Rho de Spearman

4 Valor de $p= 0,000$

Lectura del p-valor:

Rechazamos la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa, la cual señala que en el año 2022, los colegios profesionales en la provincia de Huancayo experimentarán una correlación directa entre la calidad del servicio y la motivación laboral. El valor p para esta relación es de 0,000, es decir, menor a 0,05. Además, se demuestra una correlación positiva aparentemente fuerte, como lo corrobora el estadístico, rho de Spearman $r = 0,983$.

5 Toma de decisiones

La motivación laboral en 2022 sirve para mejorar el calibre del servicio prestado por los colegios profesionales situados en la provincia de Huancayo.

Tabla 13

Correlación entre la variable motivación laboral y la calidad de servicio

Correlaciones			Motivación laboral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,983**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,983**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

5.2.2. Hipótesis específicas:

Específica 1:

1 Planteamiento de Hipótesis Específica 1:

Ho: No Existe relación directa entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022.

Hg: Existe relación directa entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022.

2 Establecer el nivel de significancia:

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

3 Seleccionar estadístico de prueba:

Rho de Spearman

4 Valor de p= 0,000

Lectura del p-valor:

Adoptamos la hipótesis alternativa, a saber, que existe una relación directa entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo en 2022, con un p-valor de 0,000 menor que 0,05, y rechazamos la hipótesis nula. Asimismo, se evidencia una fuerte correlación positiva, tal como lo sustenta la rho de Spearman ($r = .980$).

5 Toma de decisiones

En las asociaciones profesionales situadas en la provincia de Huancayo en 2022, existe una correlación positiva entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio.

Tabla 14

Correlación entre la dimensión motivación extrínseca y la variable calidad de servicio

		Correlaciones		
			Motivación intrínseca	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	Coefficiente de correlación	1,000	,980**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,980**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Especifica 2:

1 Planteamiento de Hipótesis Especifica 2:

Ho: No Existe relación directa entre la motivación extrínseca y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022.

Hg: Existe relación directa entre la motivación extrínseca y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022.

2 Establecer el nivel de significancia:

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

3 Seleccionar estadístico de prueba:

Rho de Spearman

4 Valor de p= 0,000

Lectura del p-valor:

La hipótesis nula fue negada a favor de la hipótesis alternativa, la cual postula una correlación directa entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo en el año 2022. El p-valor

para esta relación es de 0.000, es decir menor a 0.05. Asimismo, existe una clara evidencia de una correlación positiva robusta, como lo indica el estadístico rho de Spearman $r = 0.961$.

5 Toma de decisiones

En las asociaciones profesionales situadas en la provincia de Huancayo en 2022, existe una correlación positiva entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio.

Tabla 15
Correlación entre la dimensión motivación extrínseca y la variable calidad de servicio

		Correlaciones		
			Motivación extrínseca	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	,961**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	,961**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

Especifica 3:

1 Planteamiento de Hipótesis Especifica 3:

Ho: No Existe relación directa entre la motivación trascendente y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022.

Hg: Existe relación directa entre la motivación trascendente y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2022.

2 Establecer el nivel de significancia:

Nivel de Significancia (alfa) $\alpha = 5\% = 0,05$

3 Seleccionar estadístico de prueba:

Rho de Spearman

4 Valor de $p= 0,000$

Lectura del p-valor:

Con un valor de p igual a 0.000, menor que el nivel de significancia de 0.05, se acepta la hipótesis alternativa que indica que en el año 2022, existe una correlación directa entre la motivación trascendente y la calidad del servicio en los colegios profesionales de la provincia de Huancayo. Por consiguiente, se rechaza la hipótesis nula. Además, se observa una correlación positiva robusta, respaldada por un coeficiente de Spearman (ρ) de 0.933.

5 Toma de decisiones

En 2022, existe una correlación positiva entre la motivación trascendente y la calidad del servicio en los colegios profesionales ubicados en la provincia de Huancayo.

Tabla 16

Correlación entre la dimensión motivación trascendente y la variable calidad de servicio

		Correlaciones		
			Motivación trascendente	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Motivación trascendente	Coefficiente de correlación	1,000	,933**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,933**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Tras la ejecución de los procedimientos y la obtención de los resultados, procedimos a realizar análisis adicionales y a disertar sobre los resultados:

El objetivo principal de este estudio fue examinar la correlación entre la motivación laboral y la calidad del servicio en instituciones profesionales situadas en la provincia de Huancayo en el año 2022. En la hipótesis alternativa se postuló una correlación directa entre la motivación laboral y la calidad del servicio en estas instituciones durante ese periodo de tiempo. La hipótesis nula fue rechazada como resultado del valor p de 0,000, que dio sustento a esta hipótesis y fue significativamente menor a 0,05. Además, se observó una correlación positiva excepcionalmente fuerte, validada por el coeficiente rho de Spearman ($r = 0,983$). En base a los resultados obtenidos, se puede inferir que las instituciones profesionales que operan en la provincia de Huancayo contribuyeron a la mejora de la calidad del servicio en el año 2022 a través de un notable incremento de la motivación laboral del personal. La correlación entre la calidad del servicio y la motivación laboral es sustancial y positiva, enfatizando la criticidad de cultivar un ambiente que inspire a los empleados para mejorar el proceso educativo y cumplir con los requerimientos de los estudiantes y otros actores de la educación.

El Objetivo Específico 1 fue conocer la relación entre la calidad del servicio y la motivación intrínseca en las organizaciones profesionales ubicadas en la provincia de Huancayo en el año 2022. Con un p-valor menor a 0.05, se aceptó la hipótesis alternativa en lugar de la hipótesis nula, evidenciando una correlación directa entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio en las organizaciones mencionadas durante el año especificado. Se identificó una correlación positiva sólida, como lo demuestra un coeficiente rho de Spearman

de $r = 0,980$. En base a los resultados, se puede concluir que las organizaciones profesionales de la provincia de Huancayo experimentarán una mejora en la calidad del servicio para el año 2022 debido a la motivación intrínseca..

El Objetivo Específico 2 fue establecer organizaciones profesionales ubicadas en la provincia de Huancayo en el año 2022, con el objetivo de establecer una correlación entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio. Al ser la probabilidad de error menor a 0.05, se negó la hipótesis nula a favor de la hipótesis alternativa. En estas organizaciones en 2022, esto indica una correlación directa entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio. El valor r de Spearman de 0,961 indica la presencia de una correlación positiva estadísticamente significativa. Conclusiones: Como resultado de la motivación extrínseca, se prevé que las organizaciones profesionales de la provincia de Huancayo prestarán servicios de mayor calidad al 2022.

El Objetivo Específico 3 buscó establecer la relación entre la motivación trascendente y la calidad del servicio en las organizaciones profesionales de la provincia de Huancayo para el año 2021. Con un margen de error del 5%, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa, indicando una correlación positiva entre la motivación trascendente y la calidad del servicio en estas organizaciones para el año en cuestión. Se encontró una fuerte correlación positiva, respaldada por un valor de rho de Spearman = 0,933. En resumen, para el año 2021, las organizaciones profesionales en la provincia de Huancayo se benefician de la motivación trascendente, ya que esta mejora la calidad del servicio ofrecido.

A continuación, analizaremos el contexto proporcionado en la parte II de este informe basándonos en las pruebas presentadas. Si bien es importante que estos antecedentes estén

en consonancia con nuestra investigación, es posible que no se correspondan directamente con los nuestros. A modo de ejemplo, Arotoma (2020) realizó una investigación en la Universidad Peruana Cayetano Heredia sobre la correlación entre la satisfacción laboral y los niveles de motivación del personal administrativo de una municipalidad ubicada en Lima Metropolitana. Debido a la falta de motivación en la municipalidad, su investigación indicó que el personal administrativo presentaba un grado de satisfacción de moderado a alto. La gestión administrativa y la calidad del servicio en la municipalidad distrital de Chancay en el año 2018 fueron objeto de un estudio adicional de Dulanto (2019). Aunque la correlación fue débil pero positiva (Rho de Spearman = 0,542), se encontró que la gestión administrativa tiene un impacto significativo en la calidad del servicio. Una investigación similar fue realizada por Chirinos (2019) en la sede primaria de la Corte Superior de Justicia de Huaura sobre la relación entre la motivación de los empleados y la satisfacción laboral. Según los hallazgos de su investigación, el personal de la Corte Superior de Justicia de Huaura que carece de motivación suele estar descontento con su puesto. Por último, Tafur y Villar (2020) investigaron la correlación entre la motivación laboral y los estilos de liderazgo en la Municipalidad Provincial de Chota. Según su análisis, las variables significativas están inversamente relacionadas con la media, como lo indica la correlación inversa robusta (R-Pearson = -0,652).

CONCLUSIONES

1. Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2021. Asimismo, se puede evidenciar una relación positiva muy alta corroborado con el estadístico rho de Spearman $r = ,983$.
2. : Existe relación directa entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2021. Asimismo, se puede evidenciar una relación positiva muy alta corroborado con el estadístico rho de Spearman $r = ,980$
3. Existe relación directa entre la motivación extrínseca y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2021. Asimismo, se puede evidenciar una relación positiva muy alta corroborado con el estadístico rho de Spearman $r = ,961$.
4. Existe relación directa entre la motivación trascendente y la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2021. Asimismo, se puede evidenciar una relación positiva muy alta corroborado con el estadístico rho de Spearman $r = ,933$.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la administración, motivar a sus colaboradores con la contratación de un coaching que realicen talleres en especial capacitar a los líderes y de esta manera se va a mejorar la calidad de servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo - 2021.
2. : Al área de administración se recomienda la contratación de un coach especializado en fomentar la motivación intrínseca, con el objetivo de elevar la calidad del servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo durante el año 2021.
3. Al área de administración se recomienda la contratación de un coach especializado en promover la motivación extrínseca, con miras a mejorar la calidad del servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo en el año 2021.
4. Se recomienda al área de administración que contrate un coach especializado en la motivación trascendente, con el propósito de mejorar la calidad del servicio en los colegios profesionales en la provincia de Huancayo durante el año 2021.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

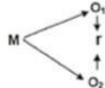
- Arotoma, R., Sedy. (2020). RELACIÓN ENTRE NIVEL DE MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL EN COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA METROPOLITANA. Universidad Cayetano Heredia.
- Berzosa, B., Correa, E., & Cámara, L. (2005). La gestion de calidad. <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2015/10/La-gesti%C3%B3n-de-calidad-basad-en-Modelo-EFQM-CIDEAL-2005.pdf>
- Cadena, A., Evelyn K. (2019). LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA ENVATUB S.A. DE LA PROVINCIA DE PICHINCHA. Pontifica Universidad Catolica del Ecuador.
- Carrasco, D. S. (2016). Metodología de la Investigacion Cientifica (Décima). San Marcos E.I.R.L.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones (Octava).
- Chirinos, H., Carmen C. (2019). MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL RÉGIMEN CAS DE LA SEDE PRINCIPAL DE LA CORTE SUPERIOR DE JUSTICIA DE HUAURA, 2019. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion.
- Dulanto, F. K. D. (2019). Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). Metodología de la Investigación (6°). MacGraw-Hill.

- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. MCGRAW-HILL.
- Mora, C. C. E. (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *Revista Brasileira de Marketing*, 10.
- Paez, Ch. (2001). ¿Qué es la Motivación?
- Perret, R. (2016). EL SECRETO DE LA MOTIVACION (Primera y Segunda).
- Rivas, G., Ana R. (2018). LA MOTIVACIÓN LABORAL COMO UN DETONANTE PARA EL MEJOR DESEMPEÑO EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE LA CIUDAD DE PUEBLA. Universidad Autonoma de Puebla.
- Santacruz, B., Jennifer A. (2017). La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016. Universidad Central del Ecuador.
- Solano, L., María. (2018). CALIDAD DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y DESEMPEÑO DOCENTE SEGÚN LA PERCEPCIÓN DE LOS ESTUDIANTES DE NOVENO Y DÉCIMO GRADOS DEL INSTITUTO COLOMBO-VENEZOLANO [Universidad de Montemorelos].
<http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/1008/Tesis%20de%20%20Mar%C3%ADa%20Bernarda%20Solano%20Leal.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Valderrama, M. S., & Jaimes, V. C. (2019). El desarrollo de la tesis (1°). San Marcos E.I.R.L.
- Vázquez, C. R., Rodríguez, D. B. I., & Díaz, M. A. M. (1996). Estructura multidimensional de la calidad del servicio.
- Verdesoto, P., Maria J. (2021). Motivación y desempeño laboral del personal administrativo del Consejo de la Judicatura del cantón Esmeraldas, periodo junio a diciembre 2019. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

Westreicher, G. (2018). Expectativas, experiencias y percepciones. Economipedia.

Anexos

Anexo 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 los colegios profesionales del distrito de Huancayo - 2021?	Establecer la relación que existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio en los colegios profesionales del distrito de Huancayo - 2021.	Existe relación directa entre la motivación laboral y la calidad de servicio en los colegios profesionales del distrito de Huancayo - 2021.	<p>Variable 1: Motivación laboral</p> <p>Dimensiones: D1: Motivación intrínseca D2: Motivación extrínseca D3: Motivación trascendente</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo Método: Científico Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Diseño de la investigación: No experimental</p>  <p>Donde: M = Muestra O₁ = Observación de la V.1. O₂ = Observación de la V.2. r = Correlación entre dichas variables.</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
¿Qué relación existe entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio en los colegios profesionales del distrito de Huancayo - 2021?	Establecer la relación que existe entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio en los colegios profesionales del distrito de Huancayo - 2021.	Existe relación directa entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio en los colegios profesionales del distrito de Huancayo - 2021.	<p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones: D1: Expectativa D2: Experiencia D3: Capacidad de respuesta</p>	<p>Población la población de la investigación estará conformada por 9</p>

<p>¿Qué relación existe entre la motivación extrínseca y la calidad de servicio en los colegios profesionales del distrito de Huancayo - 2021?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la motivación extrínseca y la calidad de servicio en los colegios profesionales del distrito de Huancayo - 2021.</p>	<p>Existe relación directa entre la motivación extrínseca y la calidad de servicio en los colegios profesionales del distrito de Huancayo - 2021.</p>	<p>colegios profesionales del distrito de Huancayo. Muestra La técnica será la no probabilística, es decir 45 trabajadores de los 9 colegios profesionales del distrito de Huancayo. Las técnicas de recolección de datos La entrevista El instrumento de recolección de datos El cuestionario Técnica de procesamiento de datos: <ul style="list-style-type: none"> • La estadística descriptiva • Estadística inferencial </p>
<p>¿Qué relación existe entre la motivación trascendente y la calidad de servicio en los colegios profesionales del distrito de Huancayo - 2021?</p>	<p>Establecer la relación que existe entre la motivación trascendente y la calidad de servicio en los colegios profesionales del distrito de Huancayo - 2021.</p>	<p>Existe relación directa entre la motivación trascendente y la calidad de servicio en los colegios profesionales del distrito de Huancayo - 2021.</p>	

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Motivación laboral	Perret (2016) refiere que Es la fuerza, motor, energía, combustible, 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, entre ellas existen la motivación intrínseca, extrínseca	Se elaboró un cuestionario de escalamiento Likert con 12 ítems para medir las siguientes dimensiones: motivación intrínseca, motivación extrínseca y motivación trascendental.	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	Estimulo externo Satisfacción de las necesidades Actividad laboral Acciones Recompensa externa Aumento de sueldo	Cuestionario	Ordinal

	y la trascendente. (p.25)		conseguir un aumento de sueldo.			
			Motivación trascendente	Servir a los demás		
			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.	Indiferencia laboral		
VARIABLES	DEFINICIÓN DE CONCEPTOS	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2: Calidad de servicio	Vázquez et al. (1996), nos dice que "Es la resultante de comparar las expectativas sobre el servicio que va a	Se elaboró un cuestionario de escalamiento de tipo Likert con 12 ítems para medir las siguientes	Expectativa También puede entender como la aspiración a cumplir un determinado propósito u objetivo.	Aspiraciones Cumplimiento de objetivos Cumplimiento de metas	Cuestionario	Ordinal

recibir y las percepciones de las actuaciones de las empresas” (p. 12).	dimensiones: expectativas, experiencia capacidad respuesta.	Experiencias Es la percepción que se forman los consumidores cuando tienen contacto con una marca.	Percepción Contacto Profesionalismo
		Capacidad de respuesta Son las disposición y voluntad para ayudar y prestar un servicio eficaz.	Disposición Voluntad

Anexo 3: Matriz de operacionalización del instrumento

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ÍTEMS	ESCALA DE LIKERT	
Variable 1: Motivación laboral	Motivación intrínseca	Estimulo externo	¿Se refleja experiencias en los colaboradores?	1	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	
			¿Se aprecia un personal realizado en la empresa?	2		
		Satisfacción de las necesidades	¿Se aprecia bastante capacitación en los colaboradores?	3		
		Actividad laboral	¿Se aprecia un trabajo bien realizado?	4		
	Motivación extrínseca	Acciones	¿Los colaboradores se muestran preparados para asumir responsabilidades?	5		
			¿Los colaboradores brindan confianza y asumen su labor de servicio?	6		
		Recompensa externa	¿Se aprecia que el colaborador es considerado en las tareas delegadas?	7		
		Aumento de sueldo	¿Se refleja satisfacción en el colaborador por el beneficio que recibe?	8		
		Servir a los demás	¿Se aprecia reconocimiento hacia los colaboradores?	9		
		Motivación transcendente		¿Se refleja confianza en el colaborador al construir con sus tareas?		10
			Indiferencia laboral	¿Se busca lograr los intereses y objetivos que busca la organización?		11
				¿Se aprecia que los colaboradores se sienten a gusto con su propio trabajo?		12

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	ÍTEMS	ESCALA DE LIKERT	
Variable 2: Calidad de servicio	Expectativa	Aspiraciones	¿Existe una calidad de servicio para los agremiados?	1	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre	
				¿Los colaboradores muestran apariencias pulcras durante la prestación de servicios?		2
		Cumplimiento objetivos	de	¿Se logra cumplir con los objetivos de la organización?		3
		Cumplimiento metas	de	¿Se cumple con las metas establecidas de la organización?		4
	Experiencia	Percepción		¿Los colaboradores presentan intereses en la resolución de problemas?		5
				¿Los colaboradores brindan un servicio desde el primer momento?		6
		Contacto		¿los colaboradores concluyen el servicio en el plazo prometido?		7
		Profesionalismo		¿Los colaboradores comunican a detalle el servicio brindado?		8
	Capacidad de respuesta	Disposición		¿Los cobradores responden a las necesidades de los agremiados?		9
			de	¿Cuentan con los conocimientos necesarios para atender inquietudes?		10
				¿Los colaboradores prestan atención personalizada?		11
		Voluntad		¿Se muestran identificados con la necesidad de los agremiados?		12

Anexo 4: Instrumento de investigación

Variable: Motivación laboral

I. INFORMACIÓN GENERAL

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente.
- Llenar el cuestionario con un lapicero.
- Tener en cuenta que se tienen una sola opción para marcar por cada una de las preguntas.
- Asegúrese de responder todas las preguntas.
- Responder en alguna de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe del tema.

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre		Siempre		
1	2	3	4	5	4	5	
Nº	Preguntas		1	2	3	4	5
Motivación intrínseca							
01	¿Se refleja experiencias en los colaboradores?						
02	¿Se aprecia un personal realizado en la empresa?						
03	¿Se aprecia bastante capacitación en los colaboradores?						
04	¿Se aprecia un trabajo bien realizado?						
Motivación extrínseca							
05	¿Los colaboradores se muestran preparados para asumir responsabilidades?						
06	¿Los colaboradores brindan confianza y asumen su labor de servicio?						
07	¿Se aprecia que el colaborador es considerado en las tareas delegadas?						
08	¿Se refleja satisfacción en el colaborador por el beneficio que recibe?						
Motivación trascendente							
09	¿Se aprecia reconocimiento hacia los colaboradores?						

10	¿Se refleja confianza en el colaborador al construir con sus tareas?					
11	¿Se busca lograr los intereses y objetivos que busca la organización?					
12	¿Se aprecia que los colaboradores se sienten a gusto con su propio trabajo?					

¡Muchas gracias!

Observaciones:

.....

.....

.....

Variable: Calidad de servicio**I. INFORMACIÓN GENERAL**

Antes de responder, debe tener en cuenta lo siguiente:

- El cuestionario es anónimo y confidencial.
- Es importante responder de manera franca y honesta.
- Enfoque su atención en lo que sucede habitualmente.
- Llenar el cuestionario con un lapicero.
- Tener en cuenta que se tienen una sola opción para marcar por cada una de las preguntas.
- Asegúrese de responder todas las preguntas.
- Responder en alguna de las opciones que se presentan, marcando con una equis (X) en el enunciado que indique lo que usted percibe del tema.

Nunca		Casi nunca	A veces	Casi siempre		Siempre	
1		2	3	4		5	
Nº	Preguntas		1	2	3	4	5
Expectativa							
01	¿Existe una calidad de servicio para los agremiados?						
02	¿Los colaboradores muestran apariencias pulcras durante la prestación de servicios?						
03	¿Se logra cumplir con los objetivos de la organización?						
04	¿Se cumple con las metas establecidas de la organización?						
Experiencia							
05	¿Los colaboradores presentan intereses en la resolución de problemas?						
06	¿Los colaboradores brindan un servicio desde el primer momento?						
07	¿los colaboradores concluyen el servicio en el plazo prometido?						
08	¿Los colaboradores comunican a detalle el servicio brindado?						
Capacidad de respuesta							
09	¿Los cobradores responden a las necesidades de los agremiados?						

10	¿Cuentan con los conocimientos necesarios para atender inquietudes?					
11	¿Los colaboradores prestan atención personalizada?					
12	¿Se muestran identificados con la necesidad de los agremiados?					

¡Muchas gracias!

Observaciones:

.....

.....

.....

.....

Anexo 5: Confiabilidad valida

Fiabilidad de la variable motivación laboral

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	12

Nota: Elaboración propia

Fiabilidad de la variable calidad de servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	12

Nota: SPSS versión 25

Los resultados comunicados se sitúan dentro de un rango de alta fiabilidad, lo que indica que las preguntas de nuestro cuestionario estaban bien operacionalizadas. Podemos afirmar con confianza, de manera no científica, que nuestros dispositivos son fiables y adecuados para su uso por otros investigadores.

Dr. Fernández Jaime Rafael Jesús

Presente

Asunto: **Validación de instrumentos a través de
JUICIOS DE EXPERTOS**

Me es grato comunicarnos con usted para expresarle un cordial saludo y así mismo hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Universidad Peruana Los Andes, de la carrera profesional de Contabilidad y Finanzas, vengo realizando el curso Taller de Tesis; se requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación cuyo título es **“Motivación laboral y calidad de servicio en los colegios profesionales del distrito de Huancayo - 2021”** y es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted por su connotada experiencia en el tema; así mismo sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran ayuda para la elaboración final de nuestro instrumento de investigación.

El expediente de validación contiene:

- l) Anexo 1 : Carta de Presentación
- m) Anexo 2 : Matriz de Consistencia
- n) Anexo 3 : Matriz de Operacionalización de Variables
- o) Anexo 4 : Matriz de Construcción del Instrumento
- p) Anexo 5 : Instrumento de Investigación
- q) Anexo 6 : Planilla de Juicio de Expertos

Agradeciéndole de antemano, expresándole mi sentimiento y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispone a la presente.

Atentamente

VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO DE INFORMACIÓN

Planilla Juicio de Expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO" que hace parte de la investigación "Motivación laboral y calidad de servicio en los colegios profesionales del distrito de Huancayo - 2021". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de estos sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

I. Datos Generales

Nombres y apellidos del juez	Rafael Jesús Fernández Jaime
Formación académica	Contador
Área de experiencia profesional	Auditoría
Cargo actual	Docente
Institución	Universidad Nacional del Centro del Perú
Autor(es) del instrumento	

II. Criterios de validación del instrumento

Revisar cada ítem del instrumento de recolección de datos y marcar con una equis (X) según corresponda a cada uno de los indicadores de la ficha teniendo en cuenta:

1	Deficiente (D)	Si menos del 30% de los ítems cumplen con el indicador
2	Regular (R)	Si entre el 31% y 70% de los ítems cumplen con el indicador
3	Buena (B)	Si más del 70% de los ítems cumplen con el indicador

Criterios	Indicadores	D (1)	R (2)	B (3)	Observación
PERTINENCIA	Los ítems miden lo previsto en los objetivos de investigación.				
COHERENCIA	Responden a lo que se debe medir en la variable, dimensiones e indicadores.				
CONGRUENCIA	Están acorde con el avance de la ciencia y tecnología.				
SUFICIENCIA	Son suficientes en cantidad para medir los indicadores de la variable.				
OBJETIVIDAD	Se expresan en comportamientos y acciones observables y verificables.				
CONSISTENCIA	Se han formulado en relación a la teoría de las dimensiones de la variable.				
ORGANIZACIÓN	Son secuenciales y distribuidos de acuerdo a dimensiones.				
CLARIDAD	Están redactados en un lenguaje claro y entendible.				
OPORTUNIDAD	El instrumento se aplica en un momento adecuado.				
ESTRUCTURA	El instrumento cuenta con instrucciones y opciones de respuesta bien definidas.				
TOTAL					

III. Coeficiente de Validez

D + R + B
30

7
30

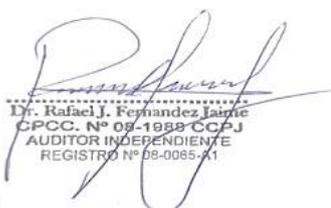
0.90

Coeficientes	Validez
0.40 a más	Muy bueno
0.30 a 0.39	Bueno
0.20 a 0.29	Deficiente
0 a 0.19	Insuficiente

(Elosua & Bullv. 2012)

Experto	Grado académico	Evaluación	
		Ítems	Calificación
Rafael Jesús Fernández Jaime	Doctor	24	Muy bueno

Sello y Firma:


 Dr. Rafael J. Fernández Jaime
 CPCC. N° 09-1888 CCPJ
 AUDITOR INDEPENDIENTE
 REGISTRO N° 08-0085-A1

Anexo 6: Data de procesamiento de datos

Motivación laboral											
D1: Motivación intrínseca				D2: Motivación extrínseca				D3: Motivación trascendente			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	2	1	1	1	2	1	3	3	1	1	1
1	2	1	1	1	2	1	3	3	1	1	1
1	2	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2
2	2	1	2	2	2	2	3	3	1	2	2
2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2
2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2
3	2	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2
3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3
3	2	2	3	3	2	3	4	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	3
3	3	2	3	4	3	4	4	3	3	3	4
4	3	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4
4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4
4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4
4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	4	5
4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5
4	3	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5
4	3	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5
4	3	2	4	4	3	5	4	4	4	4	5
4	3	2	4	5	3	5	4	4	4	4	5
4	3	3	5	5	3	5	4	4	5	4	5
4	3	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5
4	3	3	5	5	3	5	5	4	5	4	5
4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5
4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5
4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5
4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5
4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5
4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	4	5
4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5

2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2
2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3
2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3

Anexo 7: Consentimiento informado

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



22/11/22

DECANO DEL COLEGIO ODONTOLÓGICO DE JUNÍN
DR. LUIS ANDRÉS GHEZZI HERNÁNDEZ

SOLICITO: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN "MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLEGIOS PROFESIONALES EN LA PROVINCIA DE HUANCAYO 2022"

Por el presente los solicitantes Fabian Castro, Karilan Janet con DNI: 47855997Y Fernández Cajahuaringa, Alex Alfonso con DNI: 47802570; bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialidad en Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, ante usted nos presentamos muy respetuosamente para solicitar su autorización para EL CONSENTIMIENTO INFORMADO para el desarrollo de la Investigación titulada "MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLEGIOS PROFESIONALES EN LA PROVINCIA DE HUANCAYO 2022", para hacer una entrevista a profundidad a su persona, obtener evidencias fotos y las evidencias que sean pertinentes.

Huancayo 03 noviembre del 2022

Atentamente;



FABIAN CASTRO, KARILAN JANET
DNI: 47855997



FERNÁNDEZ CAJAHUARINGA, ALEX ALFONSO
DNI: 47802570



COLEGIO ODONTOLÓGICO DEL PERÚ

CONSEJO ADMINISTRATIVO REGIONAL JUNÍN

GESTIÓN 2022 - 2024

Mg. Alonso Artemio Calderón Quispe
DECANO

C.D. Máximo Paul Vargas Liza
VICE DECANO

Mg. Esp. Félix Tomás Vila
DIRECTOR GENERAL

C.D. Cecilia Pilar Alencio Gonzales
DIRECTORA DE ECONOMÍA

C.D. José Luis Rivera Barrios
DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN

C.D. José Luis Gonzales Zanabria
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN

C.D. Arturo Sergio Ráez Ochoa
DIRECTOR DE LOGÍSTICA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

COLEGIO ODONTOLÓGICO DEL PERÚ

Dr. Alonso Calderón Quispe

AUTORIZA:

A las personas solicitantes Fabian Castro, Karilan Janet con DNI 47855997 Y Fernández Cahuaranga, Alex Alfonso con DNI 47802570 bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialidad de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, quienes están desarrollando la investigación titulada "MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLEGIOS PROFESIONALES EN LA PROVINCIA DE HUANCAYO 2022", para que realicen la entrevista a profundidad a la gerente, trabajadores y clientes se les otorga el permiso necesario, brindándoles las facilidades del caso.

Huancayo, 21 de noviembre del
2022

Atentamente;

COLEGIO ODONTOLÓGICO DEL PERÚ
REGION JUNÍN
Mg. Alonso A. Calderón Quispe
DECANO

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



SOLICITO: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN "MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLEGIOS PROFESIONALES EN LA PROVINCIA DE HUANCAYO 2022"

DECANO DEL COLEGIO DE ECONOMISTAS DE JUNÍN
ECON.CORNELIO YARANGA LLACUA

Por el presente los solicitantes Fabian Castro, Karilan Janet con DNI: 47855997Y Fernández Cajahuaringa, Alex Alfonso con DNI: 47802570; bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialidad en Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, ante usted nos presentamos muy respetuosamente para solicitar su autorización para EL CONSENTIMIENTO INFORMADO para el desarrollo de la Investigación titulada "MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLEGIOS PROFESIONALES EN LA PROVINCIA DE HUANCAYO 2022", para hacer una entrevista a profundidad a su persona, obtener evidencias fotos y las evidencias que sean pertinentes.

Huancayo 03 noviembre del 2022

Atentamente;

FABIAN CASTRO, KARILAN JANET
DNI: 47855997

FERNÁNDEZ CAJAHUARINGA, ALEX ALFONSO
DNI: 47802570



COLEGIO DE CONTADORES PÚBLICOS DE JUNÍN

INSTITUCIÓN REPRESENTATIVA DE PROFESIONALES GRADUADOS EN UNIVERSIDADES LEY 13253 Y LEY 28951

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Huancayo, 7 de noviembre de 2022.

CARTA CIRCULAR N° 036-GI/CCPJ-2022

Señores:

Bach. KARILAN JANET FABIAN CASTRO
Bach. ALEX ALFONSO FERNÁNDEZ CAJAHUARINGA

PRESENTE:

ASUNTO: RESPUESTA AL DOCUMENTO DE REFERENCIA.

REFERENCIA: SOLICITUD DE FECHA 3.11.2022.

De mi especial consideración:

La presente es portadora del saludo cordial y fraterno a nombre del Consejo Directivo 2021 - 2022 y la Gerencia Institucional del Colegio de Contadores Públicos de Junín (CCPJ); en esta oportunidad y en atención al documento de referencia, debo comunicarles que se **AUTORIZA** realizar la recopilación de información en nuestra Orden Profesional, para que desarrollen la investigación titulada: **"MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLEGIOS PROFESIONALES EN LA PROVINCIA DE HUANCAYO 2022"**, la cual vienen realizando para obtener su título profesional en la Universidad Peruana Los Andes.

Asimismo, informarles que se ha programado la entrevista a profundidad con la Decana de la Institución para el 11 de noviembre del presente año a las 11:00 a.m. en la Sala de Sesiones del CCPJ (Ubicado en Paseo La Breña N° 125 – Int. 404 – Huancayo).

Sin otro en particular, me suscribo de Ud.

Atentamente;

Colegio de Contadores Públicos de Junín

[Firma]
 Lic. Adm. Lenin R. Calchayza Gonzales
 GERENTE INSTITUCIONAL

c.c.
 Archivo
 LRGG/zh

Paseo La Breña N° 125 Of. 404 - 405
 Huancayo, Perú

www.ccpjunin.pe
secretaria.ccpj@gmail.com

Teléfonos:
 Secretaría (064) 231063 • 991 627 639 - Tesorería 997 636 861
 Eventos 997 680 429 • Secretaría de Comités 967 540 220

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



SOLICITO: CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA EL DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN "MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLEGIOS PROFESIONALES EN LA PROVINCIA DE HUANCAYO 2022"

DECANA DEL COLEGIO DE CONTADORES PUBLICOS DE JUNÍN

SRA. CPC. IRMA IRENE ZARATE QUIÑONES

Por el presente los solicitantes Fabian Castro, Karilan Janet con DNI: 47855997Y Fernández Cajahuaringa, Alex Alfonso con DNI: 47802570; bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialidad en Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, ante usted nos presentamos muy respetuosamente para solicitar su autorización para EL CONSENTIMIENTO INFORMADO para el desarrollo de la Investigación titulada "MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLEGIOS PROFESIONALES EN LA PROVINCIA DE HUANCAYO 2022", para hacer una entrevista a profundidad a su persona, obtener evidencias fotos y las evidencias que sean pertinentes.

Huancayo 03 noviembre del 2022

Atentamente;

FABIAN CASTRO, KARILAN JANET

DNI: 47855997

FERNÁNDEZ CAJAHUARINGA, ALEX ALFONSO

DNI: 47802570



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Colegio de Economistas

Econ. Cornelio Yaranga LLacua

AUTORIZA:

A las personas solicitantes Fabian Castro, Karilin Janet con DNI 47855997 y Fernández Cahahuaringa, Alex Alfonso con DNI 47802570 bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Sistemas de la Universidad Peruana Los Andes, quienes están desarrollando la investigación titulada "MOTIVACION LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLEGIOS PROFESIONALES EN LA PROVINCIA DE HUANCAYO 2022", para que realicen la entrevista a profundidad a la gerente, trabajadores y clientes se les otorga el permiso necesario, brindándoles las facilidades del caso.



COLEGIO DE ECONOMISTAS DEL PERÚ
BASE DEPARTAMENTAL JUNÍN

Econ. Yaranga LLacua Cornelio
DECANO
C.E.J. 864

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

SOLICITO: CONSENTIMIENTO
INFORMADO PARA EL DESARROLLO DE LA
INVESTIGACIÓN "MOTIVACIÓN LABORAL Y
CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLEGIOS
PROFESIONALES EN LA PROVINCIA DE
HUANCAYO 2022"

DECANO DEL COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN REGIÓN JUNÍN

Dr. LEO DANTE SANDOVAL AQUINO

Por el presente los solicitantes Fabian Castro, Karilan Janet con DNI: 47855997 y Fernández Cajahuaringa, Alex Alfonso con DNI: 47802570; bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialidad en Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, ante usted nos presentamos muy respetuosamente para solicitar su autorización para EL CONSENTIMIENTO INFORMADO para el desarrollo de la Investigación titulada "MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLEGIOS PROFESIONALES EN LA PROVINCIA DE HUANCAYO 2022", para hacer una entrevista a profundidad a su persona, obtener evidencias fotos y las evidencias que sean pertinentes.

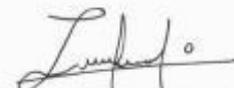
Huancayo 03 noviembre del 2022

Atentamente;



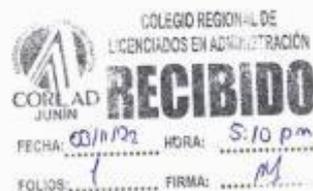
FABIAN CASTRO, KARILAN JANET

DNI: 47855997



FERNÁNDEZ CAJAHUARINGA, ALEX ALFONSO

DNI: 47802570





COLEGIO DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN LEY N° 31060

Ley de Ejercicio Profesional del Licenciado en Administración
Creado por Decreto Ley N° 22087 - D.S. N° 020 - 2006 - E.D.

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

DR. LEO DANTE SANDOVAL AQUINO

Decano del Colegio Regional de Licenciados en Administración - Junín

AUTORIZA:

A las personas solicitantes Fabian Castro, Karilan Janet con DNI 47855997 Y Fernández Cajahuaringa, Alex Alfonso con DNI 47802570 bachilleres de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, especialidad de Administración y Sistemas de la Universidad Peruana los Andes, quienes están desarrollando la investigación titulada "MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN LOS COLEGIOS PROFESIONALES EN LA PROVINCIA DE HUANCAYO 2022", para que realicen la entrevista a profundidad a la gerente, trabajadores y clientes se les otorga el permiso necesario, brindándoles las facilidades del caso.

Huancayo, 21 de noviembre del 2022

Atentamente;

COLEGIO REGIONAL DE LICENCIADOS EN ADMINISTRACIÓN

 CORLAD JUNÍN
 Dr. Leo Dante Sandoval Aquino
 DECANO REGIONAL
 C.I. AD. N° 07567

📍 Jr. Marte N° 181 - Urb. Los Eucaliptos - Chorrillos - Huancayo (Alt. Cdra. 19 de Calmell del Solar)
 ☎ 064 232926
 📞 943 943 799 / 920 347 959 / 972 832 231

✉ junincorlad@gmail.com
 📌 Corlad Junín
 🌐 Corlad Junín
 🌐 www.corladjunin.org.pe

Anexo 8: Fotos de aplicación del instrumento















