

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO  
BENEDICTO XVI**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y  
ECÓNICAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**



**LA MOTIVACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS  
COLABORADORES EN LA EMPRESA INVERSIONES JHANMAR**

**E.I.R.L, TRUJILLO 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN**

**AUTORAS**

Br. Libni Keis Alvarado Barrueto

Br. Miriam Lisset Jiménez Tequén

**ASESORA**

Mg. Silvia Ana Victoria Vega Polo

ORCID: 0000-0001-9829-0998

<https://orcid.org/0000-0001-9829-0998>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Desarrollo Organizacional y talento humano

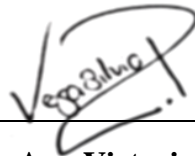
TRUJILLO – PERÚ

2023

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Señor (a) Decano (a) de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Mg. Silvia Ana Victoria Vega Polo con DNI N° 44993552, como asesora del trabajo de investigación “LA MOTIVACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA INVERSIONES JHANMAR E.I.R.L, TRUJILLO 2022” desarrollado por las bachilleres Libni Keis Alvarado Barrueto con DNI N° 77068745 y Miriam Lisset Jiménez Tequén con DNI N° 72045177 del programa de estudios de Administración; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



---

**Mg. Silvia Ana Victoria Vega Polo**

**Asesora**

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**Mons. Dr. Héctor Miguel Cabrejos Vidarte, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo  
Fundador y Gran Canciller de la  
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dr. Luis Orlando Miranda Díaz**

Rector de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**Dra. Mariana Geraldine Silva Balarezo**

Vicerrectora Académica

**Dra. Ena Cecilia Obando Peralta**

Vicerrector de Investigación

**Dr. Jaime Roberto Ramírez García**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**Dra. Teresa Sofía Reátegui Marín**

Secretaria General

## Dedicatoria

Dedicamos este proyecto de tesis principalmente a DIOS, porque él nos dio protección, fortaleza y confianza cuando más lo necesitábamos, cuando sentíamos que no podíamos lograrlo y lo que nos mantuvo perseverantes hasta el final.

A nuestros padres, hermanos que velaron por nuestra educación y bienestar, siendo nuestro apoyo incomparable en cada momento, depositando su confianza plena en cada reto que nos presentaba. Los amamos con nuestra vida.

A la señora Nery Ramos Sánchez, quien nos permitió aplicar y nos brindó todas las facilidades para poder realizar nuestra investigación en su organización durante todo el proceso y así culminar con el trabajo realizado.

## **Agradecimiento**

Al rector, por brindar la oportunidad al profesorado, de ser la pieza importante para la formación de pre grado en Administración.

A los docentes de la escuela de Administración de la Universidad Católica de Trujillo- Benedicto XVI, por confiar en compartir experiencias en el ámbito profesional y tonificar vuestras aptitudes pedagógicas.

A nuestra estimada asesora Silvia Ana Vega, quien nos brindó su apoyo incondicional en todo momento que, con su conocimiento, enseñanza permitió el desarrollo de este trabajo y siempre estuvo dispuesta a resolver nuestras dudas.

## Índice

Declaratoria de originalidad .....	ii
Autoridades universitarias .....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento .....	v
Índice .....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	11
II. METODOLOGÍA .....	29
2.1. Enfoque y tipo .....	29
2.2. Diseño de investigación.....	29
2.3. Población, muestra y muestreo.....	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos .....	31
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de información .....	32
2.6. Aspectos éticos en investigación.....	32
III. RESULTADOS.....	33
IV. DISCUSIÓN .....	41
V. CONCLUSIONES .....	45
VI. RECOMENDACIONES .....	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	47
Anexo 1: Instrumento de medición .....	52
Anexo 2: ficha técnica .....	54
Anexo 3: Operacionalización de variables .....	57
Anexo 4: Carta de autorización .....	59
Anexo 5: Validación del instrumento.....	60
Anexo 6: Fiabilidad del instrumento .....	87
Anexo 7: Base de datos .....	88
Anexo 8: Matriz de consistencia .....	92
Anexo 9: Reporte de similitud – Turnitin.....	92

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Colaboradores de Inversiones Jhanmar E.I.R.l.</i> .....	31
<b>Tabla 2</b> <i>Categorización de la motivación laboral y dimensiones.</i> .....	33
<b>Tabla 3</b> <i>Categorización de la calidad de servicio y dimensiones.</i> .....	34
<b>Tabla 4</b> <i>Tabla cruzada entre la motivación laboral y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa inversiones Jhanmar EIRL.</i> .....	35
<b>Tabla 5</b> <i>Tabla cruzada entre la motivación extrínseca y la calidad de servicio con los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL.</i> .....	35
<b>Tabla 6</b> <i>Tabla cruzada entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio con los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL.</i> .....	36
<b>Tabla 7</b> <i>Tabla cruzada entre el salario emocional y la calidad de servicio con los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL.</i> .....	36
<b>Tabla 8</b> <i>Pruebas de normalidad</i> .....	37
<b>Tabla 9</b> <i>Correlación entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL.</i> .....	38
<b>Tabla 10</b> <i>Correlación entre la motivación extrínseca y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL.</i> .....	38
<b>Tabla 11</b> <i>Correlación entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL.</i> .....	39
<b>Tabla 12</b> <i>Correlación entre el salario emocional y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL.</i> .....	39

## Índice de figuras

<i>Figura 1</i> Categorización de la motivación laboral y dimensiones. ....	30
<i>Figura 2</i> Categorización de la calidad de servicio y dimensiones. ....	33



## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la motivación laboral y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa Inversiones Jhanmar E.I.R.L. Trujillo, se trabajó con el nivel correlacional-descriptiva, diseño no experimental – transversal de tipo básica y enfoque cuantitativo tomando como muestra, el análisis a 20 colaboradores y 60 clientes, mediante la aplicación de la técnica encuesta e instrumento el cuestionario para cada uno de las variables. Los resultados, con mayor dominio se ubicaron en el nivel regular, tanto la motivación laboral en un 85%, la extrínseca en un 75%, intrínseca en 90% y salario emocional en 100%. Del mismo modo, con mayor dominio se ubicaron en el nivel regular tanto en la calidad de servicio con el 95%, capacidad de respuesta 100%, seguridad 95% y empatía con 70%, por consiguiente, se concluyó la existencia de una correlación significativa de  $\rho = 0.698^{**}$  y una significancia inferior al 5%, evidenciando que la motivación laboral se relaciona con la calidad de servicio de los colaboradores de la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, por lo que se requiere la realización de capacitaciones teniendo en cuenta el trabajo cooperativo, liderazgo, desarrollo profesional, reconocimientos y la atención personalizada a los clientes.

Palabras clave: Autodisciplina, actitud laboral, calidad de servicio, condiciones de trabajo, motivación.

## ABSTRACT

The objective of the research is to determine the relationship between work motivation and service quality in the employees of the company Inversiones Jhanmar E.I.R.L. Trujillo, we worked with the correlational-descriptive level, non-experimental - transversal design of a basic type and quantitative approach, taking as a sample, the analysis of 20 collaborators and 60 clients, through the application of the survey technique and instrument the questionnaire for each of them. variables. The results, with greater mastery, were located at the regular level, both work motivation at 85%, extrinsic motivation at 75%, intrinsic motivation at 90% and emotional salary at 100%. Likewise, with greater mastery they were located at the regular level in both the quality of service with 95%, responsiveness 100%, security 95% and empathy with 70%, therefore, the existence of a significant correlation of  $\rho = 0.698^{**}$  and a lower significance was concluded. 5%, showing that work motivation is related to the quality of service of the employees of the company Inversiones Jhanmar EIRL, which is why training is required taking into account cooperative work, leadership, professional development, recognition and personalized customer service.

Keywords: Self-discipline, work attitude, quality of service, working conditions, motivation.

## I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio en las instituciones públicas y privadas es de vital importancia puesto que permite la satisfacción de los clientes al adquirir un bien o un servicio, pues en el contexto mundial, se precisa que las primeras etapas productivas en las empresas de los países occidentales, se centraban en darle la importancia a los principales del mercado que permanecía olvidado, al cual llamamos consumidor, el movimiento de los consumidores en estos países tienen elementos largas historias, no perfectas, por ende, esta acción ha logrado una posición en que España aún está lejos en obtenerla. En el mercado común las empresas son sin duda las protagonistas en tomar las decisiones acerca de la atención del cliente, además menciona que existen organizaciones que protegen al consumidor (Diario, 2017).

En América Latina, en los últimos años a raíz de la modernización y la reestructuración industrial sobre los trabajadores, se ha demostrado que la principal ausencia de acciones para obtener la superioridad en el servicio a los consumidores es inadecuada, por lo que motivación hacia el colaborador es vital, por ello, en un reciente estudio por el Ministerio de Economía obtuvo que el 88% de los colaboradores eficientes de la empresa son aquellos que han sido motivados, el 30% de los colaboradores están comprometidos con sus actividades y el 20% de colaboradores rechazan (Ministerio de Economía, 2018).

Según la encuesta realizada en la web de empleo “Laboro” de Ecuador a 3000 personas aproximadamente, el 9.7% de los empleados solo trabajan de manera eficiente cuando tienen una remuneración en correspondencia con el trabajo que desempeñan, el 34% de los encuestados requieren un buen trato hacia su persona para desempeñar correctamente sus labores, 55.5% asegura que trabajan mejor de manera independientemente en las condiciones que dispongan y el 56.4% de los colaboradores piensan que la empresa brinda una mala atención al cliente o que su precio no es el apropiado, además el estudio obtiene también la visión de los colaboradores sobre el servicio de la empresa que brindan a los clientes finales (Rosendo, 2012).

En el Perú, existen empresas que tienen problemas con la calidad de servicio, debido a que sus colaboradores no se sienten capaces de aplicar sus habilidades y conocimientos para lograr diversos objetivos, ya sea objetivos organizacionales y objetivos personales. Este tipo de problemas se da por la falta de motivación, incentivos y la ineficiente comunicación por parte de los empleadores. Desafortunadamente la ausencia de servicio de calidad a falta

de motivación a colaboradores se puede observar en diferentes lugares de nuestro país y de nuestro entorno, como nos muestra según el diario (Gestión ,2018), en base a una encuesta por Javier Lauz director de JL Consultores el 67% de los clientes investigados señalan que no retornarían por la mala vivencia en el servicio brindado por las empresas, sea a que rubro pertenezcan y el 60% pide el libro de reclamaciones, por otro lado según (el Plan Anual de INDECOPI,2017-2020), muestra la estadística según la ocurrencia de conflictos en el país por las empresas privadas y públicas, han disminuido las cifras de reclamos por mala calidad de servicio durante el año 2018 ya que, las empresas de telecomunicaciones ha disminuido 27.9% respecto al 2017, las empresas de energías y gas disminuyeron el 44.7% referente al año 2017, las organizaciones de saneamiento disminuyeron el 5.9% hasta los 474 663 , sin embargo estas empresas quizás tienen porcentajes de mejora en atención al cliente, lo que otras empresas no han podido lograr hasta este periodo como las empresas de infraestructura de transporte los reclamos por la mala atención al cliente aumentaron un 13.9% más que el año anterior estas cifras se dan por la ausencia de motivación al personal en las empresas mencionadas , pues al no considerar como punto importante de forma interna en el exterior los reclamos (Defensoría del pueblo, 2019) .

El departamento de La Libertad no ha sido ajeno a esta causa que reduce rentabilidad y clientes a las empresas la ausencia de servicio de calidad a falta de motivación al personal se puede observar en diferentes lugares de nuestro país y de nuestro entorno, además en la ciudad de Trujillo en la empresa de pizzería llamada “Fredy y Keith” ,donde a diario la mala calidad de servicio que brinda es optada por sus propios colaboradores y a la vez de sus productos que esta empresa ofrece a su clientela , ha tenido como resultado la pérdida ascendente de clientes, escasas en las ventas y mala imagen empresarial, para mejorar este problema que genera esta empresa el nuevo gerente está optando por el reclutamiento de nuevo personal calificado a gran medida y percepción para el beneficio de la empresa para recuperar la imagen corporal. Desafortunadamente el deficiente servicio de calidad a falta de motivación al personal se puede observar en diferentes lugares de nuestro país y de nuestro entorno, como se pudo observar un claro ejemplo en el seguro ESSALUD otorga prestaciones de servicios de salud mediante operativos de apoyo contingencia, sin embargo, en muchas sucursales como la de Víctor Lazarte Echegaray, ubicado entre la Avenida Norte y avenida Unión Trujillo. Se presenta un constante flujo de pacientes debido a las concurrencias de pacientes día a día; se ha evidenciado la ineficiente tecnología en las herramientas de trabajo y en la metodología de la calidad de servicio; lo que ha traído una

formación de grandes colas de espera, tiempos de atención excesivos y la mala imagen para la entidad.

En Trujillo, la empresa “Inversiones Jhanmar E.I.R.L”, dirigida a la venta de suministros de construcción al por mayor – menor cuenta con 20 trabajadores entre las sucursales de Trujillo y Huamachuco siendo una microempresa en desarrollo, no ha sido ajena al problema, puesto que se evidencia un deficiente servicio de calidad a causa de la desmotivación de colaboradores, ya que, los trabajadores no se sienten motivados, puesto que no reciben incentivos, bonos, viajes, indumentaria, valoración por sus logros y desarrollo profesional. Por lo tanto, al no darse ninguna de estas valoraciones los colaboradores no se sienten seguros en lograr los planes diarios de la empresa e individuales, teniendo como consecuencia el retraso de entrega de productos hacia los clientes, desorden, descontrol de la mercadería, entre otros. Además, los reclamos no favorables de los clientes, la pérdida de clientes mayoristas y minoristas, ya que, los clientes se sienten no valorados por la atención que reciben por el personal, es decir, que esto se debe a que los trabajadores no se sienten motivados por lo que genera trabajan tan solo por cumplir con las actividades y obtener un salario, no tener la identificación empresarial. Ante lo expuesto surge el requisito de poner en marcha el estudio a fin de conocer cuál es la situación actual para que posteriormente los jefes puedan tomar medidas de acorde a la indagación.

### **Formulación del problema**

#### **Problema general**

¿De qué manera se relaciona la motivación laboral con la calidad de servicio en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo 2022?

#### **Problemas específicos**

¿De qué manera se relaciona la motivación extrínseca del colaborador con la calidad de servicio en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo 2022?

¿De qué manera se relaciona la motivación intrínseca del colaborador con la calidad de servicio en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo 2022?

¿De qué manera se relaciona el salario emocional del colaborador con la calidad de servicio en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo 2022?

## **Justificación**

### Teórica

La presente tesis estará analizada y estudiada en base a la teoría sobre comportamiento de la persona de (Chiavenato, 2004), quien sustenta en base de las fuentes fundamentales para que los colaboradores se mantengan motivados y puedan satisfacer sus interés personales e institucionales, incluyendo elementos motivacionales como: la solvencia económica que reciben a cambio de su esfuerzo, el adecuado lugar de trabajo, la valoración hacia su trabajo del colaborador, el reconocimiento y la escucha por parte de los jefes, entre otros. Por otro lado, en calidad de servicio nos apoyaremos a los aportes de (Parasuraman , Zeithaml y Berry ,1985), quien concuerda con algunos elementos de Chiavenato, pues indica que el establecimiento de la institución es de suma importancia para agilizar actividades, de tal modo satisfacer al cliente y colaborador, asimismo la respuesta inmediata a clientes se da siempre y cuando el colaborador comparte la empatía con la organización brindando una atención personalizada y generando confianza ante los usuario y/o clientes de la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo.

### Metodológica

Asimismo, para justificar sobre metodología se autores que aportaron en la medición de la vinculación de las categorías, la indagación o investigación será de diseño no experimental ya que no se procederá a manipular alguna variable. También se validarán los instrumentos a utilizar para consolidar la confianza y legitimidad de resultados.

### Práctica

Se enfoca a dar conocer cuál es la situación actual, para que posteriormente se puedan tomar medidas en base a la indagación y así dar solución al problema de la desmotivación en el personal y el servicio en la empresa inversiones Jhanmar EIRL.

### Social

Este trabajo va a permitir tomar medidas de cambio para que los colaboradores tengan motivación adecuada y necesaria y ser capaces de brindar el mejor servicio de calidad y satisfacer intereses de las clientelas.

## **Formulación de objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación de la motivación laboral y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo 2022.

### **Objetivos específicos**

Identificar la relación entre la motivación extrínseca y la calidad de servicio con los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo 2022.

Medir la relación entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio con los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo 2022.

Determinar la relación entre el salario emocional y la calidad de servicio con los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo 2022.

## **Hipótesis y variables**

### **Formulación de hipótesis**

#### **General**

Hi: Existe una relación directa y significativa entre la motivación y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo 2022.

#### **Específicos**

Hi1: Existe una relación entre la motivación extrínseca y la Calidad de Servicio en los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo 2022.

Hi2: Existe una relación entre la motivación intrínseca y la Calidad de Servicio en los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo 2022.

Hi3: Existe una relación entre el salario emocional y la Calidad de Servicio en los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo.

## **Marco teórico**

### **Antecedentes del problema**

#### **A nivel internacional**

Pape y Nazer (2021) en su artículo determinación de la innovación de la calidad de servicio en la empresa constructora en Chile, trabajó bajo el paradigma de tipo cuantitativo, correlacional, donde analizó a 40 empresas. El 66.6% consideran una regular calidad de servicio, donde la innovación es esencial para un adecuado proceso de estructura organizacional utilizando los factores de búsqueda de nuevo clientes, por lo que concluye, la evidencia de una correlación de Pearson 0.85, posibilitando la mejora y competitividad estratégica en las empresas constructoras.

Manjarrez et al., (2020) en su tesis determinó la influencia entre motivación y desempeño laboral en Cantos. Trabajo con el método descriptivo-correlacional, para ello consideró analizó a 38 empleados con la aplicación del cuestionario para ambos casos. Resultados, el 37% de los trabajadores precisaron buen desempeño laboral puesto que reciben estimulación moral de acuerdo a las políticas salariales con una visión organizacional y la capacidad de desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes. Conclusión, la motivación es clave para incentivar a los colaboradores de manera interna y externa, se centra en el otorgamiento de los beneficios sociales de acuerdo a la ley, las condiciones laborales en el ambiente de trabajo, promoción de empleados a un puesto superior, reconocimiento de acuerdo al logro de metas y capacitaciones para conservar sus puestos de trabajo.

Además, en la investigación de Guevara y Godoy (2018) cuya finalidad es examinar cómo repercute la motivación de los participantes en la organización EPUNEMI en Ecuador, bajo un diseño no experimental con una evaluación correlacional de encuesta como medio de recopilación de información aplicada a 86 colaboradores de la entidad, la indagación permitió analizar que en a una organización lo primordial que le impulsa al logro es una adecuada e infaltable motivación, pues, concederá fortalecer y crear ese equipo eficiente de trabajo, de tal manera los colaboradores podrán hacer posible el logro de metas tanto personales como empresariales, asimismo accederán a satisfacer sus intereses de los demás. Sin embargo, se recomienda tomar en consideración los diferentes modos de satisfacción ya que los seres humanos tenemos, diversos interese.



### **A nivel nacional**

Ríos et al., (2020) en su tesis determinó la asociación entre la motivación y la felicidad en la empresa Inka Construcciones, donde trabajo con diseño no experimental, analizó a 150 trabajadores mediante la aplicación del cuestionario. Como resultado obtuvo un ( $r=-0.155$ ) precisa la no expresión de términos de fuerza y dirección, además, se considera que un nivel bajo con 79% precisa un proyecto de nueva vista, 77% proyecto, que implica la afectación de la realización y reconocimiento dejando de lado los incentivos por categorías laborales para establecer los planes de sucesión, incentivos y líneas de carrera.

Rojas (2020) tesis que determinó la motivación y calidad de servicio en Lima, trabajó con el enfoque cuantitativo, nivel correlacional, por ende, analizó a 75 trabajadores a través de preguntas. Resultados, 55% alto la estética, interpersonal, información y costo logrando en 59% un nivel medio. Conclusión, la motivación es un aspecto que implica la incorporación de los factores higiénicos y motivacionales para una mejora de la calidad de servicio y bienestar de los colaboradores.

Asimismo, Montalvo (2020) en su tesis motivación y desempeño laboral de la empresa construcción Lambayeque, trabajo con el diseño no experimental de nivel correlacional, analizó a 74 trabajadores mediante la aplicación del cuestionario. Como resultado obtuvo que el 89% se siente motivado por lo que su desempeño es adecuado en un 97% ya que imparten salarios de beneficios económicos del trabajo, a través del desarrollo de las capacitaciones para permitir un ambiente laboral adecuada para mejores relaciones interpersonales de manera estratégica y táctica. Conclusiones con mayor aceptación de superioridad que precisa un grado de relación con una tasa de Pearson con 0.723 entre las variables de estudio.

### **A nivel regional**

Ibáñez y León (2017) su investigación de motivación y servicio de calidad en Línea S.A Trujillo, cuyo principal finalidad fue analizar la afinidad entre la motivación de los colaboradores en su servicio que brindan a los clientes, se desarrolló bajo el diseño no experimental, sección transversal con tipo descriptivo correlacional, para la extracción de información, utilizaron: cuestionario y encuesta aplicado a 45 colaboradores de la organización, esta investigación se identificó que la motivación que reciben los colaboradores de parte de la organización es mínima, por no decir inexistente pues solo

utilizan la motivación de la remuneración, por otro lado, los clientes resaltan la empatía y confianza.

Por otro lado, la investigación Seijas (2019), la finalidad es determinar e identificar si la motivación cumple un papel de suma importancia en Castino S.A.C Trujillo, se desarrolló bajo el diseño no experimental de modo correlacional descriptivo, en la extracción de referencias valiosa, se usó la encuesta escala –MLPA y la encuesta de escala SL-SPC a 12 colaboradores de la organización. En el estudio se identificó un nivel elevado de satisfacción e identificación de los colaboradores con la empresa, es decir, estos resultados se lograron gracias a la motivación y a la importancia que la organización le da a su personal brindando la mejor calidad de vida, instalaciones adecuadas para el desarrollo de trabajo.

Además, León y Calderón (2018) en su tesis determinó la correspondencia de la motivación y retención del personal, Trujillo. Trabajó con el alcance correlacional – descriptivo, con un enfoque cuantitativo, para ello analizó a 32 colaboradores con una aplicación de un cuestionario. Resultados, donde se obtuvo un 78.57% alto respecto a la variable 1, a mayor porcentaje genera una mejor retención al personal que favorezca la autorrealización.

### **Bases teóricas científicas**

#### **Motivación**

#### **Definición**

La motivación es la conducta producida por los intereses externos e internos de los seres humanos, el cual posibilita el logro de objetivos para satisfacer dichos intereses institucionales (Chiavenato, 2020).

Asimismo, es el proceso interno de comportamiento que estimula al ser humano a describir sus cualidades o propiedades del entorno de trabajo para que se sientan cada uno de los integrantes conformes, con el fin de mejorar la productividad y lograr los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2020).

Además, hace referencia a la fuerza interna que incita al individuo a dedicarse y a conservar su labor o esa cualidad que impele al trabajador a optar la acción para desarrollar una actividad. Es una condición interior que acciona o persuade a alguien; es lo que brinda potencia, conduce, encausa y sujeta los actos y las actitudes de los colaboradores (Gutiérrez, 2016).

## **La teoría de Abraham Maslow**

En esta teoría se consideran el análisis de las necesidades y destrezas según la jerarquía establecida por Maslow, donde se ve la importancia de la actitud del individuo dividiéndolas en dos factores que son más recurrentes que repercuten en lograr la motivación y las secundarias que son sofisticadas y complejas del individuo, teniendo en cuenta cada uno de los parámetros para el logro final (Castro, 2018).

**Fisiológicas:** biológicas y están dirigidas hacia la estabilidad del individuo, en base a las necesidades relevantes (Castro, 2018).

**De seguridad:** son fisiológicas que indica que el ser humano está orientado a la protección. seguridad personal, al orden (Castro, 2018).

**Sociales:** Cuando las necesidades de seguridad y fisiológica están mediadamente satisfechas, esta nos indica que están orientadas a la superación de las emociones y los deseos (Castro, 2018).

**Estima:** implican tres aspectos las necesidades de poder tener una autoestima adecuada, reconocimiento por el desarrollo de sus habilidades y destrezas y el respeto así mismo, con el fin de lograr el desarrollo personal y profesional, para que se sientan seguras, valiosas en una sociedad. Además de ello, se consideró el status y la dignidad del individuo (Castro, 2018).

**Autorrealización:** Es la más alta de las jerarquías de Maslow que poder descubrir el desarrollo potencial del individuo en cumplimiento de sus metas a través de las actividades determinadas; por ejemplo, una persona es un poeta debe escribir, si es un artista debe pintar (Castro, 2018).

Estas necesidades humanas están ordenadas según la jerarquía, donde una es prioritaria y solo cuando estas están cubiertas se sienten satisfechas, por lo que mejoran sus conductas y actitudes de cada individuo en base de las teorías (Castro, 2018).

## **La teoría de McClelland**

Ostenta que un ser humano no es igual a los demás, al mostrarse motivado para redimir superioridad en las actividades organizacionales con la finalidad de llegar a la meta, de manera extraordinaria (Marulanda, 2014)

Las necesidades del logro: (esfuerzo por sobresalir) cada individuo se esfuerza de sobremanera para ser más eficientes, donde integran individuos llamados grupos para lograr de la manera más efectiva posible (Marulanda, 2014).

Afiliación: (establecer relaciones interpersonales) donde la generación de los ambientes de trabajo favorece el compartimiento de las relaciones apropiadas en base a trabajos en equipo con un solo propósito (Marulanda, 2014).

Poder: precisa el favorecimiento de las competencias en base de un buen liderazgo con enfoque de transformador y que pueda tomar decisiones asertivas (Marulanda, 2014).

En las empresas se desean los logros en base de buenas relaciones interpersonales de manera que establezcan lazos, pero siempre respetando las jefaturas según los niveles jerárquicos de acuerdo a la estructura organizacional. Cada individuo posibilita la necesidad de medir las preferencias que son proyectadas generando reconocimientos con sueldos apropiados de manera fructífera en base de sus funcionalidades técnicas (Marulanda, 2014).

## **La teoría Frederick Herzberg**

Se base en la consideración de los aspectos externos e internos según la actividad laboral que posibilita la motivación según los factores de satisfacción: (motivación) e insatisfacción: (higiene) esto indica que esta el salario de colaboradores (Madero, 2019).

La conceptualización implica la concordancia de las teorías a partir de la motivación que sea impulsada por fuera y dentro de la actitud del ser humano con la realización de las actividades, teniendo en cuenta las necesidades personales y organizacionales (Madero, 2019).

## **Dimensiones de la motivación laboral**

Chiavenato (2020) se identifica tres categorías de motivación; extrínseca, intrínseca y salario emocional.

### **Motivación extrínseca**

Es conocida como la razón que viene desde lo exterior, es decir las principales causas que manifiestan vienen desde fuera y no desde el interior de la persona, tales como su origen son artificial de acuerdo a la sociedad capaces de satisfacer los intereses del ser humano, pues se dan a través de lo económico, capacitaciones, comunicación entre jefes y colaboradores, ambientes del trabajo, etc.

### **Indicadores**

**Remuneración:** indica la consideración del ingreso que percibe un colaborar en su centro de trabajo por la realización de una serie de actividades y que está debe ser de acorde al desarrollo de sus funciones (Chiavenato, 2020).

**Respaldo de jefatura:** indica el respaldo del jefe en el desarrollo de las actividades que hayan sido designadas por su persona, y esta se cumple de manera eficiente (Chiavenato, 2020).

**Ambiente de trabajo:** hace referencia a las condiciones ambientales como los beneficios sociales, que permiten la satisfacción de las expectativas (Chiavenato, 2020).

**Actitud de compañeros:** permite el trabajo colaborativo para el buen desempeño profesional, y así motivar al personal en el centro laboral (Chiavenato, 2020).

**Comunicación:** facilita el buen desarrollo de las actividades y brinda el respaldo de las asistencias a los eventos profesionales (Chiavenato, 2020).

**Capacitaciones:** impulsa el desarrollo laboral con eficiencia para la mejora del desempeño (Chiavenato, 2020).

**Equipamiento:** precisa el reconocimiento al trabajador por el desarrollo de las actividades considerando equipos, así mejorar los ambientes de trabajo y la actitud del colaborador (Chiavenato, 2020).

## Motivación intrínseca

Tras analizar a la motivación extrínseca, se determina que no es suficiente, por ello los seres humanos pueden estimular conductas motivadas de su interior, a este modelo de motivación se le denomina motivación intrínseca, es decir son las actitudes que nacen desde el interior de la persona las cuales no pueden ser creadas por la sociedad, llamadas también necesidades psicológicas, pues se presentan a través de: responsabilidad, estado de ánimo, empleo de capacidad, ganas de superación, sentirse oído, etc. (Chiavenato, 2020).

Valoración del trabajo: se siente valorado por su equipo de trabajo porque cada uno de los integrantes aporta nuevos saberes (Chiavenato, 2020).

Libertad: los colaboradores tienen la libertad de poder comunicarse con facilidad y está participa en el desarrollo de las actividades grupales (Chiavenato, 2020).

Reconocimiento: hace referencia a los incentivos económicos que ofrece la institución como parte del reconocimiento para complementar las necesidades (Chiavenato, 2020).

Estado de ánimo: es la sensación de sentirse después de realizar las actividades (Chiavenato, 2020).

-Responsabilidad: es la manera de cumplir con el desarrollo de las actividades programadas, donde proporciona seguridad laboral (Chiavenato, 2020).

Uso de capacidades: con las capacidades y destrezas consideradas para cada puesto de trabajo, así obtener mejores resultados (Chiavenato, 2020).

Deseo de superación: implica las ganas y el entusiasmo en la realización de las tareas para subir de categoría y así poder elevar el estado de ánimo (Chiavenato, 2020).

Sentirse escuchado: la escucha activa es vital para el desarrollo óptimo de las actividades y un aspecto motivador es sentirse escuchado para poder crecer empresarialmente (Chiavenato, 2020).

Eficiencia: hace referencia al desarrollo constante de la mejora continua en el centro de trabajo (Chiavenato, 2020).

## Salario emocional

Es la retribución económica, su propósito es satisfacer necesidades de los colaboradores de manera emocional y que esta permita el cumplimiento de metas. Además, es la forma de compensación, retribución y contraprestación no monetaria que busca la identificación, reciprocidad, equidad y frecuencia, esta se considera como atenciones personales, de manera intrínseca y extrínseca (Gay, 2009).

Implica las condiciones de equipos de trabajo: implica la consideración de las instalaciones en las oficinas de los equipos mobiliarios que facilitan el desarrollo de las actividades (Gay, 2009).

Condiciones ambientales: precisa la climatización, ornamento, los sonidos y la ventilación que tan adecuadas son para el desarrollo de las actividades diarias (Gay, 2009).

Compañerismo en las relaciones laborales: precisa el saludo entre los miembros de la organización en el centro de trabajo para brindar ideas innovadoras (Gay, 2009).

Conciliación de trabajo y familia: implica las facilidades en el desarrollo de la carrera profesional de la mejor manera posible (Gay, 2009).

## **Calidad de Servicio**

### **Definición de calidad**

La calidad de un servicio o de un producto no se puede tocar ni manipular, solo se puede percibir a través de los consumidores, es decir es una percepción mental de los clientes que da conformidad después de obtener un producto y/o servicio que brinda una organización (Conteras, 2011).

La calidad es un elemento primordial en las empresas, pues es la respuesta cuando se recibe un producto o un servicio, esto lo confirman (Cuatrecasas y González, 2017), la calidad es el grado general de particularidades de un producto o servicio que confirma su nivel de satisfacción de los clientes en una organización.

Las normas Internacional Organization for Standardization (ISO 9001, 2015), indica que son los requisitos establecidos que deben cumplir las organizaciones.

Por su parte, la calidad ha venido evolucionando y adaptándose de acuerdo a las necesidades y exigencias del consumidor, tanto en los procesos de elaboración de un

producto o en la atención que brinda una organización antes y después de la obtención servicio o producto (UNADE, 2019).

### **Servicio**

Es el grupo de actividades coordinadas que ofrecen las organizaciones, cuya finalidad que los usuarios y/o clientes adquieran los productos en la manera más efectiva, en el lugar correcto y confirme el uso correcto del mismo (Renata, 2005).

El servicio es el resultado de la calidad, lo cual no se puede medir con un instrumento específico en algún laboratorio, es decir cuando el resultado y/o producto es el servicio, los colaboradores quienes son los encargados de producirlo, por ende, depende su calidad básicamente de su interrelación con el consumidor (Martín, 2016).

### **Servicio de calidad**

Zeithaml et al., (1990), acotan que el servicio de calidad es lo que los consumidores califican sus experiencias durante y después de obtener un producto servicio que da una organización ya sea experiencias negativas o experiencias positivas, también consideran como el nivel de discrepancia de los consumidores entre sus necesidades y expectativas.

Además, según Delgado y Forero (2003), Define que el servicio de calidad a los consumidores describe la forma en que muchas de estas empresas encuentran medir y examinar el servicio, tarea esta que es complicada, que a menudo es importante.

Según una encuesta realizada mediante focus groups a algunos consumidores-participantes se encuentra algunos ejemplos de servicio de calidad: una de las participantes acota que ella necesitaba el servicio de reparación de un electrodoméstico en mal estado, sin embargo el técnico quien realizo el servicio superó las expectativas de la participante o cliente, explicando y/o enseñando una forma de como pueda ella misma arreglar su electrodoméstico en una próxima ocasión que se malogre sin necesidad de que acuda a un técnico (Delgado y Forero, 2003).

Los participantes de los demás grupos focales también acotaron sus experiencias en el servicio tanto buenas y malas, por lo que queda claro que la realidad en del servicio de calidad que perciben los consumidores depende de la motivación de las organizaciones brindan a sus colaboradores, además en base al estudio de grupos focales se tiene como resultado que la mayoría de los participantes califican como calidad en el servicio a las



organizaciones de reparaciones de electrodomésticos porque siempre superaron sus expectativas, por lo que terminaron recomendando a sus vecino, amistades y familiares (Delgado y Forero, 2003).

### **Elementos de Servicio de Calidad**

Rojas et al., (2020), constata que los usuarios se han vuelto más juiciosos del tema servicio que deben proporcionar las empresas, por ende, su interés sobre servicio de calidad se ha erguido de tal manera que ya no aceptan un producto y/o servicio rudimentario, esto indica lo elemental que se han vuelto los programas de servicio al consumidor. Aunque si nos damos cuenta cada vez las expectativas de los consumidores van incrementando en lo cual ellos son los principales beneficiarios, pues ellos esperan salir de su zona de confort y tener nuevas experiencias en referencia a lo que consumen. Así mismo se consideran los siguientes elementos:

#### **Necesidad del Cliente**

Se definen como el elemento más importante que presiona al consumidor a comprar un significativo o singular producto con el fin de satisfacer sus deseos y que cubra sus expectativas, que las organizaciones que tienen más prestigio son aquellas capaces conceder el servicio supuesto; o sobrepasar sus expectativas y/o deseos. Estas organizaciones ejecutan de manera inconsciente y consiente lo que se comprende como la satisfacción total del consumidor. Sin embargo, cubrir los deseos, hace que los consumidores sientan que han recibido un servicio de calidad y tener experiencias diferentes a las casuales (Rojas et al., 2020).

#### **Expectativas del cliente**

Son las acciones generales, los servicios, las respuestas y esquemas de calidad que los consumidores están habituados a obtener de parte de las organizaciones, habitualmente las expectativas de los consumidores se encuentran vinculadas con las experiencias que perciben al momento de obtener un Producto y/o servicio (Rojas et al., 2020).

#### **Teorías de calidad percibida por PSQM**

Se consideró de acuerdo a Grönroos (1984) que consideró la importancia del usuario mediante la utilización del diseño de servicio y el proceso de la calidad que involucra la prestación y/o experiencia por parte del consumidor a fin de reducir brechas.

## Modelo de SERVQUAL

De acuerdo a Ortiz (2017) enfatiza en la utilización de estrategias y procesos de las distribuciones que emplean para conseguir el nivel de perfección y poner en práctica las decisiones, con una diferencia de la existencia entre las perspectivas y discernimientos a través de experiencias obtenidas de los servicios para que sean más eficiente. Además, implica la consideración de la organización de acuerdo a los diseños y estándares que aseguren la ejecución del servicio, así cumplir con los problemas fórmulas que puedan impulsar la excelencia del servicio.

### **Dimensiones de la calidad de servicio**

Sajamí (2015) es el estudio de las aspiraciones de los consumidores, es decir sus percepciones con respecto a la atención rápida, confianza y la amabilidad que reciben o exigen los clientes para satisfacer sus intereses y/o necesidades, a través de 3 dimensiones:

#### Capacidad de Respuesta

Se comprende a la aptitud de atender, sobre todo ayudar en algún problema que ocurra durante el proceso de compra de los clientes, sabiendo que los mismos cada vez son más exigentes en los bienes y servicios que obtienen de las empresas (Sajamí, 2015).

#### Indicadores

Disposición: hace referencia a las instalaciones de la empresa, así como la proporción de la información necesaria que son requeridas para el crecimiento empresarial (Sajamí, 2015).

Orientación al usuario: está orientada a la complementariedad de la información en los formatos de ingreso, para tener un registro del personal, así poder realizar las gestiones de manera correcta.

#### Seguridad

Las empresas como proveedoras de servicios y productos deben mostrar a través de sus colaboradores; conocimiento de lo que ofrecen, cortesía, certitud y capacidad ante los consumidores de tal manera generar confianza y fiabilidad a lo que ellos obtienen (Sajamí, 2015).

Conocimiento de tareas: brinda a las empresas la indagación necesaria para priorizar las diligencias a pesar de la carga laboral (Sajamí, 2015).

Certeza: De la información proporciona y la reducción del tiempo de espera en la realización de las gestiones (Sajamí, 2015).

Cortesía: información brindada para el procesamiento del mismo de manera más rápida y ligera (Sajamí, 2015).

Confianza: la rigurosidad de la información suficiente y útil que permite el cumplimiento de metas (Sajamí, 2015).

#### Empatía

Es ubicarse en la posición del consumidor y atender a las necesidades que puede presentar, brindando una comunicación oportuna y atención personalizada teniendo en cuenta la comprensión e importante para la organización (Sajamí, 2015).

#### Indicadores

Atención personalizada: brinda atención adecuada para la realización de los trámites, así como cumplir con las metas organizacionales (Sajamí, 2015).

Accesibilidad: comprende la demostración de conocer el tema para reforzar los conocimientos previos (Sajamí, 2015).

Comunicación: resuelve las dudas e inquietudes que tienen de la mejor manera posible para el desarrollo de las actividades (Sajamí, 2015).

#### **Definiciones de términos básicos**

Actitud laboral: es como un estado mental que se apoyan entre sí para lograr una situación adecuada en armonía y buena correspondencia basada en una amistad y empatía de manera recíproca impartiendo ciertas tareas de manera forzada (Pérez y Gardey, 2022, p.28).

Confianza: Se define como la creencia que se tiene sobre la conducta que se da prioridad a otro, es decir, es poder expresar la opinión considerando las sugerencias y dar a conocer las ideas sin hacer que se sienta culpable (Vives, 2015, p.34).

La remuneración: es toda aquella gratificación que se brinda como indemnización por la prestación de un servicio hacia una organización (Economipedia, 2017, p.01).

**Motivación:** hace referencia a la fuerza interna que incita al individuo a dedicarse y a conservar su labor o esa cualidad que impele al trabajador a optar la acción para desarrollar una actividad. Es una condición interior que acciona o persuade a alguien; es lo que brinda potencia, conduce, encausa y sujeta los actos y las actitudes de los colaboradores. (Gutiérrez, 2011, p.15)

**Reconocimientos:** se logra a partir de la observación de las particularidades oportunas del individuo de manera individualizada (Pérez y Merino, 2022, p.63).

**Superación personal:** es definida como el proceso mediante el cual una persona experimenta una metamorfosis que le permita superar obstáculos, hasta lograr los objetivos y metas institucionales en cualquier sector empresarial (UNADE, 2021, p.71).

**Uso de capacidades:** Estos recursos son los ilustraciones, destrezas y cualidades que los seres humanos manejan sus capacidades para enfrentar un contexto definitivo (El MINEDU, 2020, p.05).

**Condiciones de trabajo:** hace referencia a aquellas características del trabajo en influyen en la salud y el bienestar del individuo para asegurar los niveles de razonabilidad y conformidad, a fin de garantizar la seguridad física (Trujillo, 2017).

**Autodisciplina:** es aquella que define la intervención de la adecuada potencia de manera voluntaria para practicar sucesos que colectivamente, además, se ven de manera cotidiana a fin de descubrir el valor del concepto (Anónimo, 2008)

## II. METODOLOGÍA

### 2.1. Enfoque y tipo

#### **Tipo Básica**

Gallardo (2017) es una serie de procesos organizados y prácticos que se utiliza en el análisis de un hecho.

#### **Descriptivo**

Consiste en la representación de los resultados en una tabla de acuerdo a la baremación a fin de conocer la percepción de los encuestados (Arias, 2017).

#### **Correlacional**

Su intención es determinar el nivel de asociación o relación presente en dos o más variables, a través de la corroboración de hipótesis utilizando los procedimientos estadísticos para una mayor interpretación (Arias, 2017).

#### **Método de investigación**

##### **Hipotético deductivo**

Es la vía lógica para inquirir o buscar respuesta a los problemas que nos planteamos a investigar, es decir, se basa en plantear hipótesis para dar solución al problema elegido, asimismo corroborar con los datos disponibles si concuerdan con esas hipótesis (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

### 2.2. Diseño de investigación

#### **Diseño de investigación**

Esta indagación es un diseño **no experimental** ya que se desarrollan sin alteración de las variables, es **transversal** porque se lleva en marcha las recolecciones de información y observaciones de la variable motivación y servicio de calidad; es **descriptivo correlacional** porque de una manera lo que se busca es evaluar y medir la relación de las variantes que se está investigando.

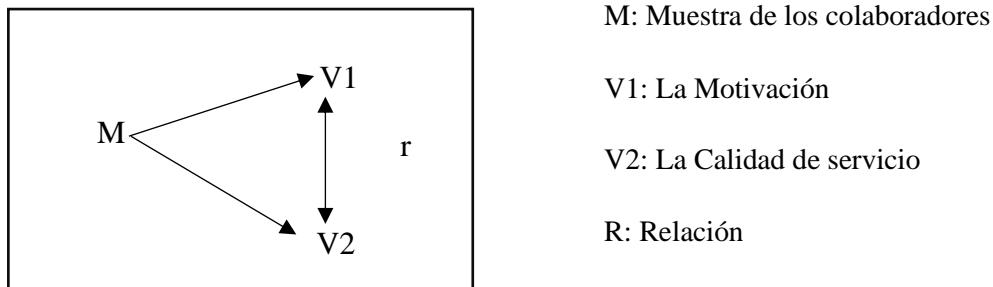
Gallardo (2017) define forma no experimental cuando no se realiza ninguna modificación a ningunas de las categorías de análisis, debido que solo se recogerán datos en base a la observación en ambiente natural y luego ser examinadas y también se refirió a corte transversal como recojo de información en un periodo único.

Aporta que la forma descriptiva- correlacional causal describen vínculos entre dos, tres o más variables en un tiempo concreto, además las causas y consecuencias que ya fueron identificados por el investigador; en ocasiones los efectos pueden ocurrir

durante la investigación o ser vivido por el propio investigador (Gil, 2019).

Por ende, el esquema de tal diseño es el siguiente:

**Figura 1** Descripción de Variables



### **No experimental**

Arias (2017) precisa como una indagación que se desarrolla sin realizar ningún cambio o manipulación de las variables, es decir que en el estudio que realizamos modificaciones o ajustes en la primera variable e independiente para extraer resultado en la segunda variable y/o dependiente.

### **Transversal**

Arias (2017) dice que las indagaciones de forma Transversal o transeccional causales suelen enumerar la relación o vínculo que existen en dos, tres o más categorías en un tiempo determinado, es decir, se pueden dar en términos correlacionales o en atribución de la asociación de motivo y resultado.

## **2.3. Población, muestra y muestreo**

### **La Población**

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es un grupo de elemento y/o individuos que contienen características en común.

Comprende el total de 20 colaboradores incluyendo los dueños de la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo, 2022. El muestreo que se utilizará para la presente investigación será el Muestreo no probabilístico por conveniencia.

**Tabla 1**

*Colaboradores de Inversiones Jhanmar E.I.R.l*

<b>Sucursal</b>	<b>Hombre</b>	<b>Mujer</b>	<b>Total</b>
Huamachuco	6	2	8
Trujillo	8	4	12
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>20 colaboradores</b>

Fuente: datos reales de la organización Inversiones Jhanmar E.I.R.L.

### **Muestra**

Hernández y Mendoza (2018) es una parte de la población sobre el cual se reúne la información, de tal manera el investigador tiene que representarlos con base a la población.

El número de muestra es de 20 colaboradores, la misma cantidad de la población de la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo y 60 clientes.

### **Muestreo**

Se destinó un muestreo por conveniencia e interés de autor.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recojo de datos**

### **Técnica**

Encuesta: Se define según Arias y Covinas (2021) como “una técnica que intenta conseguir indagar que abastece un conjunto de individuos de manera próxima de sí mismo en correspondencia con un argumento específico” (p.72).

### **Instrumento**

Gallardo (2017) “es el compuesto de interrogantes en referencia a una, dos o más categorías que se deseas analizar o investigar” (p. 217).

El cuestionario: según Arias y Covinas (2021) “es un documento que contiene una serie de preguntas, que debe ser llenado por el encuestador” (p.34).

### **Cuestionario sobre motivación laboral**

Este instrumento se desarrolla en relación a la Motivación de los colaboradores en la organización de estudio el cual contiene 3 dimensiones: La dimensión motivación extrínseca, intrínseca y salarial. El cuestionario está conformado por 20 ítems con escala Likert compuesta por cinco categorías: 1) muy insatisfecho, 2) satisfecho, 3) aceptable, 4) satisfecho, 5) muy satisfecho, el instrumento fue adaptado de (Sajami, 2015).

### **Cuestionario sobre calidad de servicio**

Este instrumento se desarrolla en relación al servicio de calidad en la organización de estudio el cual está compuesto de 3 dimensiones: *capacidad de respuesta* se encuentra compuesta por los siguientes indicadores; disposición, orientación al usuario, voluntad y tiempo de respuesta; *la seguridad* está conformada como indicadores el conocimiento de tareas, certeza, cortesía y la confianza y como último *la empatía* conformada por los indicadores la atención personalizada y la accesibilidad, la iniciativa y la comunicación. El cuestionario está conformado por 15 ítems con escala Likert compuesta por cinco alternativas de respuestas mencionadas puntos arriba, las cuales fueron adaptadas (Sajami, 2015).

### **2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de información**

Las cifras que conseguirán serán transformadas utilizando la correlación de Pearson o rho Spearman con método estadístico, se consideró la prueba de Shapiro-Wilk porque el tamaño de la muestra es inferior a 50 datos, y con la intención de puntualizar el grado de la agrupación entre variables motivación en colaboradores y el servicio de calidad se realizó el gráfico de dispersión, asimismo el parentesco entre las dimensiones de estas, tal como la orientación de la información obtenida.

### **2.6. Aspectos éticos en investigación**

Galán (2010) es la que intenta mostrar un marco completo de acción, sin pasar por alto la propagación del uso de referencia a buenas prácticas científicas, con propósito elemental de buscar la veracidad en las investigaciones científicas, ya que esto, no solo beneficiarían al individuo quien está investigando sino a los demás grupos que son ocultos ante la sociedad científica.



### III. RESULTADOS

**Tabla 2**

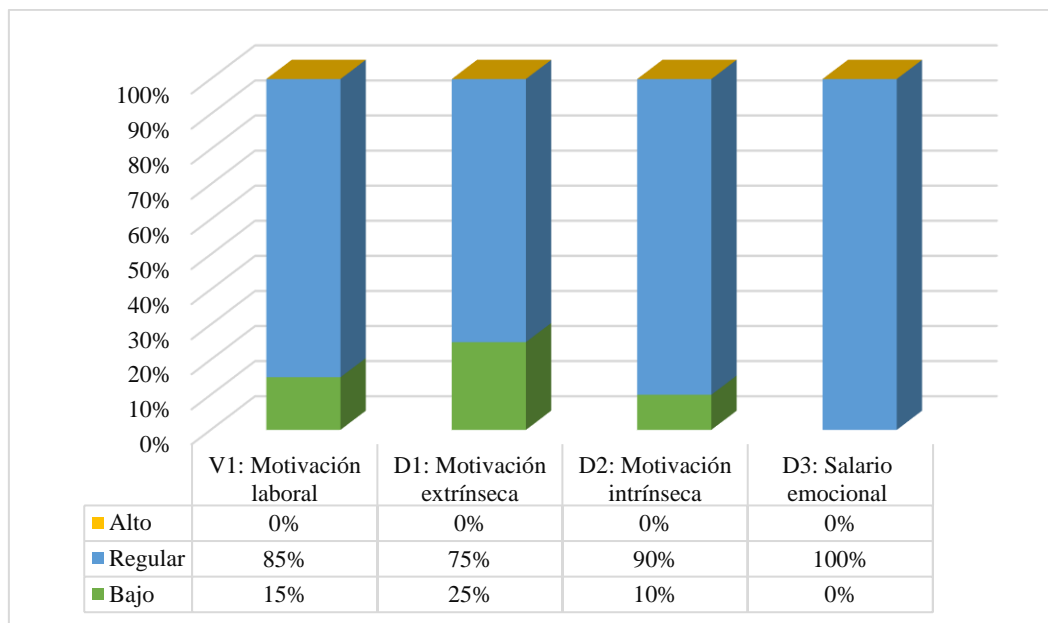
*Categorización de la motivación laboral y dimensiones.*

	Bajo		Regular		Alto	
	f	%	f	%	f	%
V1: Motivación laboral	3	15%	17	85%	0	0%
D1: Motivación extrínseca	5	25%	15	75%	0	0%
D2: Motivación intrínseca	2	10%	18	90%	0	0%
D3: Salario emocional	0	0%	20	100%	0	0%

*Nota.* Data de la motivación laboral.

**Figura 2**

*Categorización de la motivación laboral y dimensiones.*

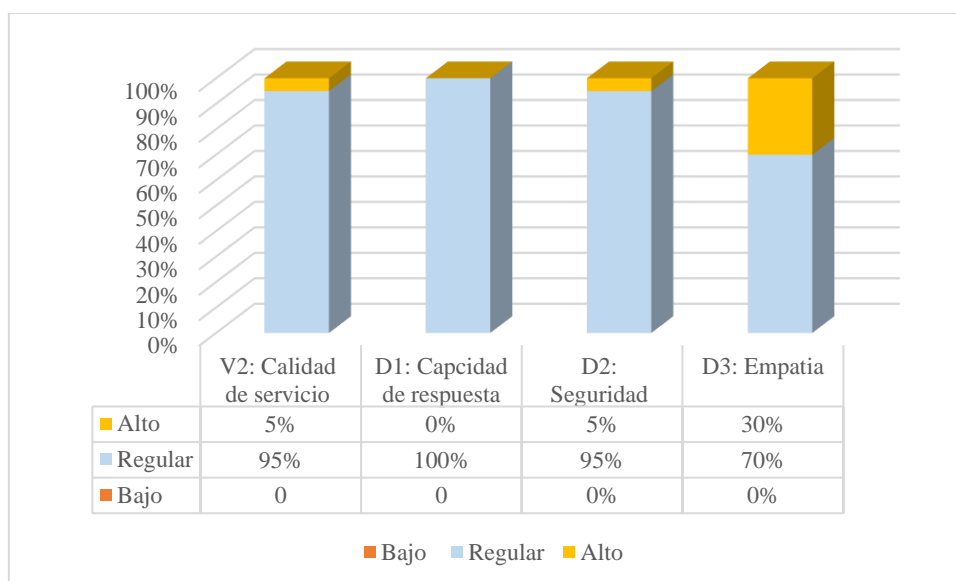


*Nota.* Data de la motivación laboral.

De la tabla 2 y figura 2, del total de los encuestados perciben que la motivación laboral con mayor predominancia se centra en un nivel regular en un 85% y el restante se ubica en bajo con 15%, de igual manera, para las dimensiones extrínsecas, intrínseca y salario emocional, se centran en nivel regular con 75%, 90% y 100% respectivamente para cada una de ellas.

**Tabla 3***Categorización de la calidad de servicio y dimensiones.*

	Bajo		Regular		Alto	
	f	%	f	%	f	%
V2: Calidad de servicio	0	%	19	95%	1	5%
D1: Capacidad de respuesta	0	%	20	100%	0	%
D2: Seguridad	0	%	19	95%	1	5%
D3: Empatía	0	%	14	70%	6	30%

*Nota.* Data de la calidad de servicio.**Figura 3***Categorización de la calidad de servicio y dimensiones.**Nota.* Data de la calidad de servicio.

De la tabla 3 y figura 3, del total de los encuestados perciben que la calidad de servicio con mayor predominancia se centra en un nivel regular en un 95% y del nivel alto en 5%, de la misma manera para las dimensiones; capacidad de respuesta, seguridad y empatía se ubica en nivel regular con 100%, 95% y 70% respectivamente para cada una de ellas.

**Tabla 4**

*Tabla cruzada entre la motivación laboral y la calidad de servicio en los colaboradores de la empresa inversiones Jhanmar EIRL.*

			V2: Calidad de servicio		Total
			Regular	Alto	
V1: Motivación laboral	Bajo	f	3	0	3
		%	15,0%	0,0%	15,0%
	Regular	f	16	1	17
		%	80,0%	5,0%	85,0%
Total	f	19	1	20	
	%	95,0%	5,0%	100,0%	

*Nota.* Data de las variables motivación laboral y calidad de servicio.

De acuerdo a la tabla 4, de acuerdo a la percepción del total de los encuestados consideran que la motivación laboral en un nivel bajo en 15% y nivel regular en relación a la calidad de servicio, de la misma manera con una motivación laboral regular se tiene en 80% y el 5% alto en relación a la calidad de servicio.

**Tabla 5**

*Tabla cruzada entre la motivación extrínseca y la calidad de servicio con los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL.*

			V2: Calidad de servicio		Total
			Regular	Alto	
D1: Motivación extrínseca	Bajo	f	5	0	5
		%	25,0%	0,0%	25,0%
	Regular	f	14	1	15
		%	70,0%	5,0%	75,0%
Total	f	19	1	20	
	%	95,0%	5,0%	100,0%	

*Nota.* Data de las variables motivación laboral y calidad de servicio.

De acuerdo a la tabla 5, de acuerdo a la percepción del total de los encuestados consideran que la motivación extrínseca en un nivel bajo se ubica en 25% y en relación a la calidad de servicio en nivel regular, de la misma forma con una motivación extrínseca regular se tiene

en 70% en nivel regular en la calidad de servicio y el 5% en la motivación extrínseca en regular en 5% y el nivel alto en la calidad de servicio.

**Tabla 6**

*Tabla cruzada entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio con los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL.*

			V2: Calidad de servicio		Total
			Regular	Alto	
D2: Motivación intrínseca	Bajo	f	2	0	2
		%	10,0%	0,0%	10,0%
	Regular	f	17	1	18
		%	85,0%	5,0%	90,0%
Total	f	19	1	20	
	%	95,0%	5,0%	100,0%	

*Nota.* Data de la las variables motivación laboral y calidad de servicio.

De acuerdo a la tabla 6, de acuerdo a la percepción del total de los encuestados consideran que la motivación intrínseca en un nivel regular en 10% y regular en relación a la calidad de servicio, además, con una motivación intrínseca en un nivel regular se tiene en 85% y regular en la calidad de servicio, y la motivación intrínseca en regular en 5% y nivel alto en relación a la calidad de servicio.

**Tabla 7**

*Tabla cruzada entre el salario emocional y la calidad de servicio con los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL.*

			V2: Calidad de servicio		Total
			Regular	Alto	
D3: Salario emocional	Regular	f	19	1	20
		%	95,0%	5,0%	100,0%
Total	f	16	19	1	
	%	80,0%	95,0%	5,0%	

*Nota.* Data de las variables motivación laboral y calidad de servicio.

De acuerdo a la tabla 7, de acuerdo a la percepción del total de los encuestados consideran que el salario emocional en un regular se ubica el 95% y en la calidad de servicio en nivel regular, y el salario emocional en 5% y nivel alto en la calidad de servicio.

### Prueba de normalidad de datos

**Tabla 8**

*Pruebas de normalidad*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1: Motivación laboral	,977	20	,887
D1: Motivación extrínseca	,918	20	,092
D2: Motivación intrínseca	,880	20	,018
D3: Salario emocional	,956	20	,468
V2: Calidad de servicio	,923	20	,114
D1: Capacidad de respuesta	,880	20	,018
D2: Seguridad	,926	20	,131
D3: Empatía	,925	20	,125

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

De la tabla 8, se aprecia que se consideró la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, donde los valores del Sig. bilateral algunos son inferiores al 5%, por lo tanto, se precisa que no hay distribución normal en los datos, por lo que se considera la prueba de normalidad no paramétrica, por ende, la utilización de la fórmula de Rho Spearman para la corroboración de hipótesis.

### Hipótesis y variables

#### Hipótesis General

Hi: Existe una relación directa y significativa entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo.

Ho: ≠

**Tabla 9**

*Correlación entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL.*

			V1: Motivación laboral	V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	V1:	Coefficiente de correlación	1,000	,698**
	Motivación	Sig. (bilateral)	.	,001
	laboral	N	20	20

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

De la tabla 9, se evidencia la corroboración de la hipótesis con  $\rho = 0.698^{**}$  que indica una correlación moderada positiva, además,  $p = 0.001 < 5\%$ , por ende, se confirma la hipótesis del investigador y se refuta la H-nula. Conclusión, existe relación significativa entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL.

### **Hipótesis específica 1**

Hi1: Existe una relación entre la motivación Extrínseca y la Calidad de Servicio en los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo.

Ho:  $\neq$

**Tabla 10**

*Correlación entre la motivación extrínseca y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL.*

			D1: Motivación extrínseca	V2: Calidad de servicio
Rho de Spearman	D1:	Coefficiente de correlación	1,000	,787**
	Motivación	Sig. (bilateral)	.	,000
	extrínseca	N	20	20

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

De la tabla 10, se evidencia la corroboración con  $\rho = 0.787^{**}$  que indica una correlación alta positiva,  $p = 0.000 < 5\%$ , por tanto, se ratifica la hipótesis del investigador y se refuta la H-nula. Conclusión, existe relación significativa entre la motivación extrínseca y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL.

### Hipótesis específica 2

Hi2: Existe una relación entre la motivación Extrínseca y la Calidad de Servicio en los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo.

Ho: ≠

**Tabla 11**

*Correlación entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL.*

		D2: Motivación intrínseca	V2: Calidad de servicio
Rho de	D2: Coeficiente de correlación	1,000	,540*
Spearman	Motivación Sig. (bilateral)	.	,014
	intrínseca N	20	20

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la tabla 11, se evidencia la corroboración con  $\rho = 0.540^{**}$  que indica una correlación moderada positiva,  $p = 0.014 < 5\%$ , por tanto, se ratifica la hipótesis del investigador y se refuta la H-nula. Conclusión, existe relación significativa entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL.

### Hipótesis específica 3

Hi3: Existe una relación entre el salario emocional y la Calidad de Servicio en los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo.

Ho: ≠

**Tabla 12**

*Correlación entre el salario emocional y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL.*

		D3: Salario emocional	V2: Calidad de servicio
Rho de	D3: Salario Coeficiente de correlación	1,000	,630**
Spearman	emocional Sig. (bilateral)	.	,003
	N	20	20

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

De la tabla 12, se evidencia la corroboración con  $\rho = 0.630^{**}$  que indica una correlación moderada positiva,  $p = 0.003 < 5\%$ , por tanto, se ratifica la hipótesis del investigador y se refuta la H-nula. Conclusión, existe relación significativa entre salario emocional y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL.



#### IV. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 9, se evidencia la determinación del objetivo general donde se logró una correlación de  $\rho = 0.698^{**}$ ,  $p = 0.000 < 5\%$ , por ende, existe relación significativa entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL. Además, de la tabla 4, se evidencia de acuerdo a la percepción de los encuestados consideran que la motivación laboral con mayor dominio se centra en nivel regular de 85%, donde el 80% se ubica en regular, el 5% en alto en relación a la calidad de servicio. Esto hace referencia que los colaboradores no se sienten motivados de manera extrínseca, intrínseca y en cuanto al salario emocional perciben que no se evidencia las mejores condiciones, puesto que los ambientes de trabajo no son adecuados.

Concuerda con los resultados de Rojas (2020) que determinó la motivación y calidad de servicio en Lima, donde obtuvo un 55% en alto, consideró la estética, interpersonal, información y costo logrando 59% un nivel medio. De la misma manera, Seijas (2019), la finalidad es determinar e identificar si la motivación cumple un papel de suma importancia el cual permite la satisfacción de la personal brindando la mejor calidad de vida, instalaciones adecuadas para el desarrollo de trabajo. Se fortalece con la motivación que es el proceso interno de comportamiento que impulsa al ser humano a describir sus cualidades o propiedades del ambiente organizacional y que esta permite la mejora en la productividad (Chiavenato, 2020). Se sustenta con la teoría de Abraham Maslow que la situación del sujeto indica la importancia dentro del comportamiento del ser humano (Castro, 2018).

De la tabla 2 y figura 2, perciben que la motivación laboral con mayor predominancia se centra en un nivel regular en un 85% y el restante se ubica en bajo con 15%, de igual manera, para las dimensiones extrínsecas, intrínseca y salario emocional, se centran en nivel regular con 75%, 90% y 100% respectivamente para cada una de ellas. Para la primera dimensión, se refleja que no se sienten a gusto con el ingreso percibido en el centro de trabajo de acuerdo a las funciones que desempeñan, a pesar de ser eficientes. Por otro lado, se les brinda los beneficios sociales de acorde a Ley, pero adicional a ello no reciben incentivos como parte del reconocimiento por su desempeño profesional y que los jefes no impulsan para que puedan asistir a los eventos profesionales ya sea en capacitaciones, talleres o cursos de especialización.

Respecto a la segunda dimensión, se siente a gusto con su equipo de trabajo puesto que hay comunicación y participación activa para el desarrollo de las actividades, que implica poder fomentar el crecimiento empresarial como un aspecto motivador. Y en cuanto a la tercera dimensión las instalaciones de las oficinas y equipos facilitan el desarrollo del trabajo, sin embargo, no cuentan con los primeros auxilios y que las condiciones ambientales no facilitan de manera adecuada el desarrollo de las actividades de manera diaria. Se fortalece con la definición de Gutiérrez (2016) que la motivación hace referencia a la fuerza interna que incita al individuo a dedicarse y a conservar su labor. De la tabla 3 y figura 3, perciben que la calidad de servicio se ubicó en regular 95%, y 5% alto, de la misma manera para las dimensiones; capacidad de respuesta, seguridad y empatía se ubica en nivel regular con 100%, 95% y 70% respectivamente para cada una de ellas. Cada una de ellas precisa localizar las instalaciones de la empresa proporcionando información en los formatos de ingreso mediante la realización de gestiones de manera adecuada.

Respecto a la seguridad, precisan los clientes que la empresa le brinda la seguridad a pesar de la carga laboral, facilitando la gestión de información para que la atención sea de manera rápida y oportuna. La calidad es un elemento primordial en las empresas, pues es la respuesta cuando se recibe un producto o un servicio, esto lo confirman (Cuatrecasas y González, 2017). Se fortalece con la de García et al., (2017), que los usuarios se han vuelto más juiciosos ya no aceptan un producto y/o servicio rudimentario, por lo que cada vez las expectativas de los consumidores van incrementando en lo cual ellos son los principales beneficiarios. Además, Ortiz (2017) considera a la organización de acuerdo a los diseños y estándares que aseguren la ejecución del servicio del cliente. Precizando que las dimensiones de acuerdo a Sajamí (2015) comprende la aptitud de atender y manifestar un servicio instantáneo durante el proceso de compra de los clientes. Del mismo modo, la seguridad; de las proveedoras de servicios y productos deben mostrar a los consumidores de tal manera generar confianza y fiabilidad a lo que ellos obtienen. Finalmente, la empatía, precisa ubicarse en la posición del consumidor y atender a las necesidades que puede presentar, brindado una comunicación oportuna y atención personalizada.

De acuerdo al objetivo específico 1, se logró determinar la relación entre la dimensión 1 y la variable, la corroboración de  $\rho=0.787^{**}$ ,  $p=0.001 < 5\%$ , por ende, existe relación significativa entre la motivación extrínseca en la calidad de servicio de los

colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL. Además, la motivación extrínseca se ubicó en un nivel regular en 70% y en mismo nivel en la segunda variable.

Tiene semejanza con el estudio de Manjarrez et al., (2020) en su tesis determinó la influencia entre motivación y desempeño laboral de los empleados en Cantos, que el 37% de los trabajadores precisaron buen desempeño laboral puesto que reciben estimulación moral de acuerdo a las políticas salariales con una visión organizacional y la capacidad de desarrollo de habilidades, conocimientos y actitudes. De tal manera, Ibáñez y León (2017) su investigación de motivación y servicio de calidad en la organización, que la motivación que reciben los colaboradores de parte de la organización que resaltan la empatía y confianza, de los clientes desean que estos aspectos se apliquen al percibir su servicio. Se sustenta que la motivación hace referencia al impulso del individuo en base del comportamiento (Rubio, 2016).

Por lo que se fundamenta con la teoría de McClelland que el ser humano está motivado para desempeñar una mejor actividad organizacional con el objetivo de llegar a la excelencia (Marulanda, 2014), que precisa la necesidad del logro, afiliación y poder. Se fortifica que la mmotivación intrínseca; trata de analizar la estimulación de las conductas, es decir son las actitudes que nacen desde el interior de la persona las cuales no pueden ser creadas por la sociedad, a través de: responsabilidad, estado de ánimo, empleo de capacidad, ganas de superación, sentirse oído, etc. (Sajamí, 2015). Y por su parte, la calidad implica la adaptación del consumidor, tanto en los procesos de elaboración de un producto o en la atención que brinda una organización (UNADE, 2019). En la misma manera, el servicio es el resultado de la calidad, lo cual no se puede medir con un instrumento específico, por ende, depende de su interrelación con el consumidor (Martín, 2016). Finalmente, (Rojas, et al. 2020, citó a Kotler, 2017), indica que las organizaciones que tienen más prestigio son aquellas capaces conceder el servicio supuesto; o sobrepasar sus expectativas y/o deseos.

De acuerdo al objetivo específico 2, se logró determinar la relación entre la dimensión 2 y la variable 2, en la tabla 11, se evidencia la corroboración de  $\rho=0.540^{**}$ ,  $p=0.014 < 5\%$ . Además, en la tabla 6, la motivación intrínseca se ubicó en el nivel regular con 85% y el mismo nivel en la calidad de servicio. Es decir, a mayor motivación intrínseca mejora la calidad de servicio de los clientes.

Concuerda con la investigación de Guevara y Godoy (2018) cuya finalidad es examinar cómo repercute la motivación de los colaboradores que le impulsa al logro, pues, concederá fortalecer y crear ese equipo eficiente de trabajo, de tal manera los colaboradores podrán hacer posible el logro de metas tanto personales como empresariales. De tal manera se sustenta que la organización se rige a partir de políticas basadas en los objetivos de manera estratégica. (Marulanda, 2014).

Coincide con el modelo de acuerdo a las necesidades humanas presentan en diferentes momentos de su vida, por lo que Maslow y Alderfer se centran en las necesidades internas, en contraposición para Maslow el individuo debe satisfacer una necesidad individual (Madero, 2019). Se fortifica con la de Sajamí (2015) que la motivación extrínseca, implica las principales causas que manifiestan satisfacer los intereses del ser humano, pues se dan a través de lo económico, capacitaciones, comunicación entre jefes y colaboradores, ambientes del trabajo, etc.

De acuerdo al objetivo específico 3, se logró determinar la relación entre la dimensión 3 y la variable 2, se precisa en la tabla 12, la corroboración de la hipótesis donde se obtuvo una correlación de  $\rho = 0.630^{**}$  y  $p = 0.003$ , afirmándose la hipótesis. Del mismo modo, en la tabla 7, de acuerdo a la percepción del total de los encuestados consideran que el salario emocional en un nivel regular se ubica en 95% en nivel regular y 5% alto en la calidad de servicio. Estos resultados tienen semejanzas con los de León y Calderón (2018) quienes determinaron la relación entre la motivación laboral y retención del talento humano en un 78.57% en nivel alto considerando la variedad laboral de manera responsable para obtener la retención del personal. Se fortalece con la teoría de Frederick Herzberg que precisa los factores extrínsecos e intrínsecos en la organización. Además, se sustenta con las definiciones de los diferentes autores que la motivación implica un comportamiento del ser humano puesto (Madero, 2019). De la misma manera, la definición del salario emocional que indica la retribución de forma económica con el propósito de satisfacer las necesidades de los colaboradores de manera emocional y que esta permita el cumplimiento de metas.

## V. CONCLUSIONES

De acuerdo al objetivo general, se logró determinar la relación significativa entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, con  $\rho$  Spearman= 0.698\*\*,  $p=0.000 < 5\%$ , por ende, se confirma la hipótesis del investigador.

De acuerdo al objetivo específico 1, se logró determinar la relación significativa entre la motivación extrínseca y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, con  $\rho$  Spearman= 0.787\*\*,  $p=0.000 < 5\%$ , por tanto, se ratifica la hipótesis del investigador.

De acuerdo al objetivo específico 2, se logró determinar la relación significativa entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, con  $\rho$  Spearman= 0.540\*\*,  $p=0.000 < 5\%$ , por tanto, se ratifica la hipótesis del investigador.

De acuerdo al objetivo específico 3, se logró determinar la relación significativa entre salario emocional y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, con  $\rho$  Spearman= 0.630\*\*,  $p=0.000 < 5\%$ , por tanto, se ratifica la hipótesis del investigador.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Al gerente general, considerar dentro del plan anual operativo institucional incentivos (reconocimientos y bonificación) para el personal que cumplan con las cualidades de ser un líder, proactivo, comunicador social y tener identidad y compromiso con el logro de los objetivos en el corto, mediano y largo plazo.

Al gerente de Recursos Humanos, realizar un plan de capacitaciones en temas de seguridad e higiene ocupacional (infraestructura, equipos, instalaciones e indumentarias); comportamiento laboral, comunicación asertiva y atención al cliente, para lograr la satisfacción del cliente brindando un servicio de calidad con calidez.

Al gerente de Recursos Humanos, que promuevan cursos de especialización de desarrollo profesional para lograr la autonomía y que les permita en tomar decisiones asertivas con el propósito de contribuir en el logro institucional.

Al gerente de Recursos Humanos realizar talleres vivenciales (celebración de onomásticos), confraternidad deportiva en fechas especiales con la finalidad de reducir el estrés y mejorar la salud mental de los colaboradores para potenciar el desarrollo del talento humano.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anónimo (2008) *Autodisciplina. La (inquietante) teoría y práctica del control desde dentro*.  
<https://www.alfiekohn.org/espanol/por-que-esta-sobrevalorada-la-autodisciplina/#:~:text=La%20autodisciplina%20se%20puede%20definir,o%20para%20posponer%20una%20gratificaci%C3%B3n>.
- Arias, J. y Covinos, M. (2021) *Diseño y metodología de la investigación*. Primera edición.  
<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias, J. (2017) *El proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*.  
[https://tauniversity.org/sites/default/files/libro\\_el\\_proyecto\\_de\\_investigacion\\_de\\_fi\\_dias\\_g\\_arias.pdf](https://tauniversity.org/sites/default/files/libro_el_proyecto_de_investigacion_de_fi_dias_g_arias.pdf)
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., y Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>
- Castro, F. (2018) *Abraham Maslow, las necesidades humanas y su relación con los cuidadores profesionales*. 52(10) 102-108.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6747396>
- Chiavenato, H. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7<sup>ma</sup> Edición): Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A. <file:///D:/TESIS%20VIII-2020II/LIBROS%20DE%20CHIAVENATO/i-admon-chiavenato-libro%202004.pdf>
- Chiavenato, H. (2017). *Administración de los Recursos Humano*. México: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A.  
<file:///D:/TESIS%20VIII2020II/LIBROS%20DE%20CHIAVENATO/chavenato%202000.pdf>
- Cuatre, C. y González, M. (2017). *Gestión Integral de la Calidad*. Barcelona: Profit Editorial data: <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2018/11/Gestion-Integral-de-la-Calidad-Lluis-Cuatrecasas-y-Jesus-Gonza.pdf>
- Defensoría del pueblo (2020) *Defensoría del pueblo: debe supervisarse la calidad de atención en las empresas de electricidad y gas en Ica*.  
<https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-debe-supervisarse-la-calidad-de-atencion-en-las-empresas-de-electricidad-y-gas-en-ica/>

- Galán, M. (22 de 11 del 2010). “Ética de la Investigación”. *Revista Iberoamericana de Educación*. <https://rieoei.org/historico/jano/3755GalnnJano.pdf>
- Gallardo, E. (2017) *Metodología de la investigación*. Manual Auto formativo Interactivo. Primera edición. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
- Gay, H. (2009). *El Salario Emocional, clave para reducir el estrés*. En: *Gestión Práctica de Riesgos Laborales*. N° 33. <http://pdfs.wke.es/8/5/5/6/pd0000018556.pdf>
- Gil, E. (2019), tesis “*La Motivación y su Relación con la Calidad de Servicio que brindan los colaboradores de la Red de Salud-Utcubamba, 2017*”, Bagua grande- Perú. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Para optar el grado de licenciada en Administración de Empresas. <http://181.176.222.66/bitstream/handle/UNTRM/1946/Gil%20Perez%20Ghisela%20Lisseth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gutiérrez, M. (2016) Motivación vocacional-ocupacional, valores y estilos de liderazgo en cadetes del ámbito policial. *Acta Psiquiátrica y Psicológica de América Latina*. <https://ri.conicet.gov.ar/handle/11336/40766>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). “*Metodología de la Investigación*” (5<sup>to</sup> Edición). México: Mc Graw Hill/Interamericana Editores S.A. [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20a%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20a%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Ibáñez, E. y León, L. (2017) *Motivación y su influencia en la Calidad de Servicio brindada a los Clientes de la Empresa de transportes Línea S.A. en la Ciudad de Trujillo en el I semestre del 2017, Trujillo-Perú*. Universidad Privada Antenor Orrego. Para obtener el grado de Licenciada en Administración. <http://200.62.226.186/handle/upaorep/3471>
- INDECOPI (2019-2020). *Plan anual de INDECOPI 2019-2020*. Perú. recuperado el 20 del 06 de 2020. [https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Informe\\_Anual\\_PC\\_2018\\_VF/2ab8e346-5339-686d-429d-6fa86bcf8f49](https://www.indecopi.gob.pe/documents/51084/126949/Informe_Anual_PC_2018_VF/2ab8e346-5339-686d-429d-6fa86bcf8f49) *Indecopi según plan 2017-2020*
- ISO (9001). *Blog informativo*. Perú. Recuperado el 17 del 11 de 2021. <https://inco.com.pe/todo-lo-que-debes-saber-sobre-el-sistema-de-gestion-de-calidad->



[iso9001/?gclid=Cj0KCQiAys2MBhDOARIsAff1D1etFJKwO5g0Taki7QBBvwqBdhh3sop6ic-eg9F9CZgPrCyIBvJ8CuoAureEALw\\_wcB](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13698/Calder%20Vela%20Lupe%20-%20Le%20Angulo%20Evelyn%20Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- León, E. y Calderón, L. (2018) *Motivación laboral y su relación con la retención del talento humano en la empresa aseguradora pacifico vida de la ciudad de Trujillo – 2017*. [Tesis de Pregrado] Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/13698/Calder%20Vela%20Lupe%20-%20Le%20Angulo%20Evelyn%20Mariela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lauz, J. (08 de 08 del 2018). *Diario Gestión. Perú* <https://gestion.pe/economia/67-clientes-aleja-servicio-mala-atencion-240918-noticia/>
- Madero, S. (2020) *Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Acta universitaria. 29*. <https://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>
- Maggi (2018). Tesis “*Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica General de Milagro*”. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Para optar el grado de Magister en Gerencia en Servicios de la Salud.: <http://192.188.52.94/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
- Manjarrez, N., Boza, J., y Mendoza, Y. (2020). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador*. Universidad y Sociedad, 11(5), 359-365. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Montalvo Y. (2020) *Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de una empresa de construcción en la Región Lambayeque*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9864/Montalvo%2c%20Peralta%2c%20Yarlyn%20Sandy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Montenegro (2016) *Influencia de la motivación en la eficiencia productiva de los trabajadores de la empresa panadería y repostería Belén en el Municipio de Matagalpa en el ll semestre del año 2015, Universidad Autónoma de Nicaragua, Managua*. Para optar el grado de licenciada en Administración de Empresas. <https://repositorio.unan.edu.ni/1875/>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50
- Pape, H. y Nazer, A. (2021). Determinantes de la innovación en empresas constructoras de la Región de Atacama, Chile. *Obras y proyectos*. 29, 80-92.  
<https://www.scielo.cl/pdf/oyp/n29/0718-2813-oyp-29-0080.pdf>
- Pérez, J., y Gardey, A. (2022) *Definición de compañerismo*.  
<https://definicion.de/companerismo/>
- Pérez, J., y Gardey, A. (2022) *Definición de reconocimiento*.  
<https://definicion.de/reconocimiento/>
- Ríos, S., Toledo, C., Vallenás, A., y Vegas, M. (2020) *La Motivación y su relación con la Felicidad en la empresa Inka Construcciones*. Universidad Católica del Perú.  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16176/RIOS\\_T\\_OLEDO\\_MOTIVACION\\_INKA.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/16176/RIOS_T_OLEDO_MOTIVACION_INKA.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. Octaedro
- Rojas, R. (2020) *Motivación y calidad de servicio percibida por el cliente interno en un supermercado en la ciudad de Lima*. [Tesis de maestría] Universidad San Martín de Porres.  
[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7701/rojas\\_nra.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7701/rojas_nra.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rodríguez, N. (2018) *El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre Año– 2018*. [Tesis Maestría – Universidad César Vallejo]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28592/Rodriguez\\_OD\\_PNI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28592/Rodriguez_OD_PNI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Roque, P. y Yana, D. (2019). *Relación de la Motivación Laboral con la Calidad de Servicio en la clínica Pulso Corporación Médica S.R.L., de Arequipa 2019*, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Perú. Para optar el grado de Licenciadas en Relaciones Industriales.  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/9683/Rlropadz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sajamí, R. (2015) *La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la municipalidad provincial de Lamas, 2015 Tarapoto- Perú*. Universidad

- Cesar Vallejo. Para optar el grado de Maestra de Gestión Pública. [file:///D:/TESIS%20VII%202020/TESIS%20VII%20ejemplos%20de%20tesis/ANTECEDENTES/tesis%20nacionales/consideradas%20antecedentes%20nacionales/sajami\\_rz%20tesis2.pdf](file:///D:/TESIS%20VII%202020/TESIS%20VII%20ejemplos%20de%20tesis/ANTECEDENTES/tesis%20nacionales/consideradas%20antecedentes%20nacionales/sajami_rz%20tesis2.pdf)
- Seijas, M. (2019) *Motivación y Satisfacción Laboral de la Empresa Castino S.A.C., Trujillo 2019 Trujillo-Perú*. Universidad Cesar Vallejo. Para obtener el grado de Maestro en Ingeniería Civil con mención en Dirección de Empresas de la Construcción. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45232/Seijas\\_MEC\\_S\\_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45232/Seijas_MEC_S_D.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Srrgy, G. y Godoy, D. (15 de 02 del 2018). Incidencia de la Motivación en la satisfacción Laboral en la empresa pública EPUNEMI (Ecuador). *Revista Espacios*. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p05.pdf>
- Trujillo, M. (2017). *Satisfacción laboral en los entornos de trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Scientia et Technica Año XXII, Vol. 22, No. 2, Universidad Tecnológica de Pereira. Hidalgo, México. <https://repositorio.ucp.edu.co/bitstream/10785/6228/1/DDMPSI276.pdf>
- UNADE (2021) *Superación personal, el camino al éxito*. [https://unade.edu.mx/superacion-personal/#:~:text=La%20superaci%C3%B3n%20personal%20\(tambi%C3%A9n%20crecimiento,y%20sue%C3%B1os%20en%20cualquier%20%C3%A1mbito](https://unade.edu.mx/superacion-personal/#:~:text=La%20superaci%C3%B3n%20personal%20(tambi%C3%A9n%20crecimiento,y%20sue%C3%B1os%20en%20cualquier%20%C3%A1mbito)
- Zelada, L. (2016) *Atención al Cliente y su Influencia en el nivel de Ventas de la Ferretería Solano E.I.R.L. en el primer semestre del 2016 del Distrito de Trujillo Trujillo-Perú*. Universidad Nacional de Trujillo. Para obtener el grado de Licenciada en Administración de Empresas. [http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5296/zeladavergaray\\_luisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/5296/zeladavergaray_luisa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## Anexo

### Anexo 1: Instrumento de medición

#### Cuestionario de Motivación Laboral

Estimado colaborador(a):

El presente cuestionario es parte de una investigación académica, cuya finalidad es la obtención de información, sobre la opinión que tiene usted sobre la Motivación Laboral; como producto de su experiencia en la institución. La información es confidencial y reservada. Por lo que anticipo mi reconocimiento.

#### DATOS GENERALES

Código .....Fecha / /

Sexo: (M) (F)

#### INSTRUCCIÓN

Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo solo con una “X” en el recuadro correspondiente de cada pregunta, según la respuesta que considere conveniente, de los 20 ítems que se presentan a continuación. La escala de valoración: **Muy Insatisfecho=1 Insatisfecho=2 Aceptable=3 Satisfecho=4 Muy Satisfecho=5**

Ítems		1	2	3	4	5
<b>D1. Motivación Extrínseca</b>						
<b>Remuneración</b>						
1	Estima que se siente a gusto con el ingreso que percibe en su centro de trabajo.					
2	Considera que percibe una remuneración justa acorde a las labores que desempeña en su puesto de trabajo					
<b>Respaldo de jefatura</b>						
3	La remuneración que percibe constituye un factor de motivación para realizar sus actividades de manera eficiente.					
<b>Ambiente de trabajo</b>						
4	Su organización le brinda beneficios sociales que satisfacen sus expectativas.					
<b>Actitud de compañeros</b>						
5	Recibe incentivos acordes a su desempeño profesional.					
<b>Comunicación</b>						
6	Mi jefe me motiva y respalda para asistir a eventos profesionales.					

	<b>Capacitación</b>					
7	Los incentivos me impulsan a realizar mi labor con eficiencia.					
	<b>Equipamiento</b>					
8	Recibo reconocimiento al tener asistencia perfecta.					
9	Le agrada trabajar en el ambiente que le designaron.					
10	Las actitudes de mis compañeros son conflictivas.					
<b>D2. Motivación Intrínseca</b>						
<b>Valoración del trabajo</b>						
11	Se siente a gusto con su equipo de trabajo.					
	<b>Libertad</b>					
12	La comunicación facilita el trabajo en equipo.					
13	Participa en actividades grupales recreativas que fomenta la institución.					
	<b>Reconocimiento</b>					
14	Los incentivos que ofrece la institución satisfacen completamente mis necesidades.					
<b>Estado de animo</b>						
15	El trabajo que realizo me hace sentir importante.					
	<b>Responsabilidad</b>					
16	La institución le proporciona seguridad en su centro de trabajo.					
	<b>Uso de capacidades</b>					
17	Pensó en cambiarse de oficina o puesto de trabajo.					
	<b>Deseo de superación</b>					
18	El estado de anima influye en la ejecución de sus actividades.					
	<b>Sentirse escuchado</b>					
19	El crecimiento empresarial es un aspecto motivador para su persona.					
	<b>Eficiencia</b>					
20	Recibo capacitación constante como parte de la mejora continua en mi centro de trabajo.					
<b>D3. Salario Emocional</b>						
<b>Condiciones de equipos de trabajo</b>						
21	Las instalaciones de las oficinas y equipo mobiliario facilitan su desarrollo de trabajo.					
22	En el centro de trabajo existe botiquín y un equipo de primero auxilios.					
	<b>Condiciones ambientales</b>					
23	Los horarios en el centro de trabajo son flexibles a la hora de entrada y salida.					
24	Las condiciones ambientales (climatización, decoración, ruidos y ventilación) facilitan su actividad diaria.					

<b>Compañerismo en las relaciones laborales</b>						
25	Recibo un cordial saludo de parte de mis compañeros de trabajo en el centro de trabajo.					
26	Existen oportunidades para brindar sus ideas de manera idónea en su área de trabajo.					
<b>Conciliación de trabajo y familia</b>						
27	La empresa le da facilidades para el desarrollo de su carrera profesional.					
28	La empresa le brinda apoyo para estudios superiores y posgrado.					
29	Existe apoyo para el desarrollo de sus hijos (talleres, becas, etc.)					
30	En la empresa, realizan actividades recreativas para Ud. Y su familia.					

### Anexo 2: ficha técnica

Nombre original del instrumento	Cuestionario de motivación laboral
Autores y año	Original: Sajamì Reátegui, Zulma Margarita (2015) <b>Procedencia:</b> Tarapoto- Perú
	Adaptado: Alvarado y Tequen (2020)
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de motivación laboral
Unidad de análisis:	Colaboradores y consumidores
Forma de administración o modo de aplicación:	A través de la aplicación de un cuestionario virtual
Validez (presentar constancia de validación de expertos)	Experto Mg. Roberto Salvatierra Ulloa Experto Mg. Heyman Oyarce Acosta Experto Mg. Luis Diaz Vergara
Confiabilidad (presentar los resultados estadísticos)	Alfa de Cronbach de 0.953 a 45 elementos Variable 1: 0.924 (30 elementos)

## Cuestionario “Calidad de servicio”

Estimado colaborador(a):

El presente cuestionario es parte de una investigación académica, cuya finalidad es la obtención de información, sobre la opinión que tiene usted sobre la Calidad de Servicio; como producto de su experiencia en la institución. La información es confidencial y reservada. Por lo que anticipo mi reconocimiento.

### DATOS GENERALES

Código .....Fecha / /

Sexo: (M) (F) INSTRUCCIÓN

Sírvase leer las siguientes expresiones y responder, escribiendo solo con una “X” en el recuadro correspondiente de cada pregunta, según la respuesta que considere conveniente, de los 10 ítems que se presentan a continuación. La escala de valoración: **Muy Malo=1 Malo=2 Regular=3 Bueno=4 Muy bueno=5**

<b>Capacidad de Respuesta</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Disposición</b>						
1	El personal le ayuda a localizar las instalaciones de la empresa.					
2	El personal le proporciona toda la información necesaria de manera impresa.					
<b>Orientación al usuario</b>						
3	El personal le orienta para que complete la información en los formatos de ingreso.					
4	Le ayudan en la realización de sus gestiones de manera correcta.					
5	Recibe ayuda permanente y oportuna en el desarrollo de sus gestiones.					
<b>Seguridad</b>						
<b>Conocimiento de tareas</b>						
6	Le brindan en la empresa prioridad si es que no necesita a pesar de la carga laboral.					
<b>Certeza</b>						
7	El tiempo de espera para la gestión de información es reducido.					
8	Le tratan de manera cordial y amable.					
<b>Cortesía</b>						
9	Le proporcionan mayor información cuando es necesario.					
<b>Confianza</b>						
10	La información que me suministran es rigurosa, suficiente y útil.					
<b>Empatía</b>						
<b>Atención personalizada</b>						

11	Le brindan una atención adecuada hasta que culmine de realizar su trámite.					
	<b>Accesibilidad</b>					
12	Su compañero de trabajo demuestra conocer del tema y si tiene duda le apoya para fortalecer sus conocimientos.					
	<b>Iniciativa</b>					
13	Entiende de manera clara y precisa la información que se le otorga en su centro de trabajo					
	<b>Comunicación</b>					
14	El personal de trabajo resuelve las dudas que tiene de la información cordialmente.					
15	Considera tener la confianza y seguridad suficiente en el desarrollo de sus actividades.					

### FICHA TÉCNICA

Nombre original del instrumento	Cuestionario de calidad de servicio
Autores y año	Original: Sajamí Reátegui, Zulma Margarita (2015) <b>Procedencia:</b> Tarapoto- Perú
	Adaptado: Alvarado y Tequen (2020)
Objetivo del instrumento	Determinar el nivel de la calidad de servicio
Unidad de análisis:	Colaboradores y consumidores
Forma de administración o modo de aplicación:	A través de la aplicación de un cuestionario virtual
Validez (presentar constancia de validación de expertos)	Experto Mg. Roberto Salvatierra Ulloa Experto Mg. Heyman Oyarce Acosta Experto Mg. Luis Diaz Vergara
Confiabilidad (presentar los resultados estadísticos)	Alfa de Cronbach de 0.953 a 45 elementos Variable 2: 0.924 (15 elementos)



### Anexo 3: Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de valoración
Motivación	Chiavenato (2020) “la motivación es la conducta producida por los intereses externos e internos de los seres humanos, lo cual deriva al logro de objetivos que le permitirán satisfacer dichos intereses”.	La motivación laboral será medida a través de tres dimensiones en cuestionario de 30 ítems de escala Likert para las respuestas, el cual será aplicado a los colaboradores de la organización.	Extrínseca	-Remuneración -Respaldo de jefatura -Ambiente de trabajo -Actitud de compañeros -Comunicación -Capacitaciones -Equipamiento	1-2 3 4 5-6 7 8 9-10	Cuestionario	Ordinal
			Intrínseca	-Valoración del trabajo -Libertad -Reconocimientos -estado de ánimo -Responsabilidad - Uso de capacidades -Deseo de superación - Sentirse escuchado -eficiencia	11 12-13 14 15 16 17 18 19 20		
			Salario Emocional	-Condiciones para el trabajo -Condiciones ambientales -Compañerismo en las relaciones laborales -Conciliación de trabajo y familia.	21-23 24-25 26-28 29-30		

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de valoración
Calidad de Servicio	Parasuraman et al., (1994) citado por Sajamí, (2015), es el estudio de las aspiraciones y expectativas de los consumidores, es decir sus percepciones con respecto a la atención rápida, confianza y la amabilidad que reciben o exigen los clientes para satisfacer sus intereses y/o necesidades.	La calidad de servicio será medida con base a 3 dimensiones en un cuestionario de 15 ítems de escala Likert para las respuestas, el cual será aplicado a los clientes de la organización.	Capacidad de respuesta	- Disposición -Orientación al usuario	1-2 3-5	Cuestionario	Ordinal
			Seguridad	- Conocimiento de tareas -Certeza -Cortesía -Confianza	6 7-8 9 10		
			Empatía	- Atención personalizada. -Accesibilidad. -Iniciativa. -Comunicación.	11 12 13 14-15		

## Anexo 4: Carta de autorización



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO

### CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA PARA EL DESARROLLO DE TESIS

Yo, Neri Ramos Sánchez, identificada con DNI 19562199, en calidad de Representante Legal de la empresa/institución Jhammar E.I.R.L. con RUC N°2047796121 ubicada en la ciudad de Trujillo, Perú.

#### OTORGO LA AUTORIZACIÓN

A la Sr. (tas) Alvarado Barnuevo Libni Keis y Jimenez Tequén Miriam Lisset, identificadas con DNI N° 77068745 / 72045177, bachilleres del programa de estudios, para que utilicen la siguiente información de la empresa, tener acceso, utilizar información y aplicar instrumentos de recolección de información para la tesis titulada La Motivación Laboral y la calidad de servicio en la empresa Inversiones Jhammar E.I.R.L., Trujillo para obtener el Título Profesional. Adjunto a esta carta la siguiente documentación:

(X) Ficha RUC

Neri Ramos Sánchez  
DNI: 19562199

Las bachilleres declaran que los datos emitidos en esta carta y Tesis. En caso de comprobarse la falsedad de datos y será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente y así mismo asumirá la responsabilidad ante posible acciones legales que la empresa, otorgante de la información, pueda ejecutar.

Firma de los bachilleres  
DNI: 77068745/72045177

## Anexo 5: Validación del instrumento

### VARIABLE MOTIVACIÓN



#### PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

**Estimado Validador:**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

“Ficha de Encuesta” diseñado por el (la) Bachiller. Libni Keis, Alvarado Barneto y Br. Miriam Lisset Jiménez Tequen cuyo propósito es medir la relación entre variables la motivación y la calidad del servicio el cual será aplicado a trabajadores (indicar nombre de la muestra) de la Empresa Inversiones JHANMAR E.I.R.L, Trujillo (indicar nombre del área/empresa o institución), por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

**LA MOTIVACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS  
COLABORADORES EN LA EMPRESA INVERSIONES JHANMAR E.I.R.L,  
TRUJILLO.**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

**“LICENCIAD(A) EN ADMINISTRACIÓN”**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Motivación	Extrínseca	✓ Remuneración	1-2	X	
		✓ Respaldo de jefatura	3	X	
		✓ Ambiente de trabajo	4	X	
		✓ Actitud de compañeros	5-6	X	
		✓ Comunicación	7	X	
		✓ Capacitaciones	8	X	
		✓ Equipamiento	9-10	X	
	Intrínseca	✓ Valoración del trabajo	11	X	
		✓ Libertad	12-13	X	
		✓ Reconocimientos	14	X	
		✓ Estado de ánimo	15	X	
		✓ Responsabilidad	16	X	
		✓ Uso de capacidades	17	X	
		✓ Deseo de superación	18	X	
	Salario Emocional	✓ Sentirse escuchado	19	X	
		✓ Eficiencia	20	X	
		✓ Condiciones para el trabajo	21-23	X	
		✓ Condiciones ambientales	24-25	X	
		✓ Compañerismo en las relaciones laborales	26-27	X	
		✓ -Conciliación de trabajo y familia.	29-30	X	

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A= Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

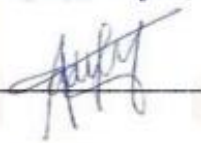
Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Estima que se siente a gusto con el ingreso que percibe en su centro de trabajo.	X					
2	Considera que percibe una remuneración justa acorde a las labores que desempeña en su puesto de trabajo.	X					
3	La remuneración que percibe constituye un factor de motivación para realizar sus actividades de manera eficiente.	X					
4	Su organización le brinda beneficios sociales que satisfacen sus expectativas.	X					
5	Recibe incentivos acordes a su desempeño profesional.		X				
6	Mi jefe me motiva y respalda para asistir a eventos profesionales.	X					
7	Los incentivos me impulsan a realizar mi labor con eficiencia.	X					
8	Recibo reconocimiento al tener asistencia perfecta.	X					
9	Le agrada trabajar en el ambiente que le designaron.	X					
10	Las actitudes de mis compañeros son conflictivas.		X				
11	Se siente a gusto con su equipo de trabajo.	X					
12	La comunicación facilita el trabajo en equipo.	X					
13	Participa en actividades grupales recreativas que fomenta la institución.	X					
14	Los incentivos que ofrece la institución satisfacen completamente mis necesidades.	X					
15	El trabajo que realizo me hace sentir importante.		X				
16	La institución le proporciona seguridad en su centro de trabajo.	X					
17	Pensó en cambiarse de oficina o puesto de trabajo.	X					
18	El estado de anima influye en la ejecución de sus actividades.	X					
19	El crecimiento empresarial es un aspecto motivador para su persona.	X					
20	Recibo capacitación constante como parte de la mejora continua en mi centro de trabajo.		X				
21	Las instalaciones de las oficinas y equipo mobiliario facilitan su desarrollo de trabajo.	X					
22	En el centro de trabajo existe botiquín y un equipo de primero auxilios.	X					
23	Los horarios en el centro de trabajo son flexibles a la hora de entrada y salida.	X					
24	Las condiciones ambientales (climatización, decoración, ruidos y ventilación) facilitan su actividad diaria.	X					
25	Recibo un cordial saludo de parte de mis compañeros de trabajo en el centro de trabajo.	X					

Responde idéntica en su área de trabajo						
27	La empresa le da facilidades para el desarrollo de su carrera profesional.	X				
28	La empresa le brinda apoyo para estudios superiores y posgrado.	X				
29	Existe apoyo para el desarrollo de sus hijos (talleres, becas, etc.)	X				
30	En la empresa, realizan actividades recreativas para Ud. Y su familia.	X				

**Evaluado por:** (Apellidos y Nombres) **Mg. Heyman Oyarce Acosta**

**D.N.I.:** 17805035 **Fecha:** Trujillo, 10/11/2022

**Firma:** \_\_\_\_\_



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Roberto Carlos Salvatierra Ulloa, con Documento Nacional de Identidad N° 40533318, de profesión Administrador, grado académico magister, con código de colegiatura N°39463, labor que ejerzo actualmente como docente, en la Universidad Católica de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado cuestionario, cuyo propósito es medir la relación entre la motivación y la calidad del servicio de los colaboradores en la empresa inversiones Jhanmar E.I.R.L.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:					
Puntaje total: (máximo 12 puntos)				No aporta	

**Apreciación total: ( 12 ) puntos      No aporta: (   )**

Trujillo, 28 octubre del 2022

Apellidos y nombres: Salvatierra Ulloa Roberto Carlos

DNI: 40533318

Firma: 



## **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

### **Estimado Validador:**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

“**Ficha de Encuesta**” diseñado por el (la) Bachiller. Libni Keis, Alvarado Barrueto y Br. Miriam Lisset Jiménez Tequen cuyo propósito es medir la relación entre variables la motivación y la calidad del servicio el cual será aplicado a trabajadores (indicar la cantidad de la muestra) de la Empresa Inversiones JHANMAR E.I.R.L, Trujillo (indicar nombre del área/empresa o institución), por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

### **LA MOTIVACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA INVERSIONES JHANMAR E.I.R.L, TRUJILLO.**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

### **“LICENCIAD(A) EN ADMINISTRACIÓN”**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

**JUICIO DE INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS CUANTITATIVOS DEL INSTRUMENTO**

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Motivación	Extrínseca	✓ Remuneración	1-2	X	
		✓ Respaldo de jefatura	3	X	
		✓ Ambiente de trabajo	4	X	
		✓ Actitud de compañeros	5-6	X	
		✓ Comunicación	7	X	
		✓ Capacitaciones	8	X	
		✓ Equipamiento	9-10	X	
	Intrínseca	✓ Valoración del trabajo	11	X	
		✓ Libertad	12-13	X	
		✓ Reconocimientos	14	X	
		✓ Estado de ánimo	15	X	
		✓ Responsabilidad	16	X	
		✓ Uso de capacidades	17	X	
		✓ Deseo de superación	18	X	
	Salario Emocional	✓ Sentirse escuchado	19	X	
		✓ Eficiencia	20	X	
		✓ Condiciones para el trabajo	21-23	X	
		✓ Condiciones ambientales	24-25	X	
		✓ Compañerismo en las relaciones laborales	26-27	X	
		✓ -Conciliación de trabajo y familia.	29-30	X	

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A= Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Estima que se siente a gusto con el ingreso que percibe en su centro de trabajo.	X					
2	Considera que percibe una remuneración justa acorde a las labores que desempeña en su puesto de trabajo.	X					
3	La remuneración que percibe constituye un factor de motivación para realizar sus actividades de manera eficiente.	X					
4	Su organización le brinda beneficios sociales que satisfacen sus expectativas.	X					
5	Recibe incentivos acordes a su desempeño profesional.		X				
6	Mi jefe me motiva y respalda para asistir a eventos profesionales.	X					
7	Los incentivos me impulsan a realizar mi labor con eficiencia.	X					
8	Recibo reconocimiento al tener asistencia perfecta.	X					
9	Le agrada trabajar en el ambiente que le designaron.	X					
10	Las actitudes de mis compañeros son conflictivas.		X				
11	Se siente a gusto con su equipo de trabajo.	X					
12	La comunicación facilita el trabajo en equipo.	X					
13	Participa en actividades grupales recreativas que fomenta la institución.	X					
14	Los incentivos que ofrece la institución satisfacen completamente mis necesidades.	X					
15	El trabajo que realizo me hace sentir importante.		X				
16	La institución le proporciona seguridad en su centro de trabajo.	X					
17	Pensó en cambiarse de oficina o puesto de trabajo.	X					
18	El estado de ánimo influye en la ejecución de sus actividades.	X					
19	El crecimiento empresarial es un aspecto motivador para su persona.	X					
20	Recibo capacitación constante como parte de la mejora continua en mi centro de trabajo.		X				
21	Las instalaciones de las oficinas y equipo mobiliario facilitan su desarrollo de trabajo.	X					
22	En el centro de trabajo existe botiquín y un equipo de primeros auxilios.	X					
23	Los horarios en el centro de trabajo son flexibles a la hora de entrada y salida.	X					
24	Las condiciones ambientales (climatización, decoración, ruidos y ventilación) facilitan su actividad diaria.	X					
25	Recibo un cordial saludo de parte de mis compañeros de trabajo en el centro de trabajo.	X					
26	Existen oportunidades para brindar sus ideas de mejora idónea en su área de trabajo.		X				
27	El ambiente de trabajo es agradable y seguro.						

	Carretera Panamericana Norte Km. 555, Moche - Trujillo - Perú						
28	La empresa le brinda apoyo para estudios superiores y posgrado.	X					
29	Existe apoyo para el desarrollo de sus hijos (talleres, becas, etc.)	X					
30	En la empresa, realizan actividades recreativas para Ud. Y su familia.	X					

**Evaluado por:** Roberto C. Salvatierra Ulloa

**DNI:** 40533318

**Fecha:** 28/10/22



Firma del JUEZ EXPERTO(A)

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Heyman Oyarce Acosta, con Documento Nacional de Identidad N° 46891533, de profesión Administradora, grado académico Maestra en Administración de Negocios – MBA, labor que ejerzo actualmente como Docente Universitario, en la Universidad Católica de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado cuestionario, cuyo propósito es medir la relación entre la motivación y la calidad del servicio de los colaboradores en la empresa inversiones Jhanmar E.I.R.L.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			
Nivel de aporte parcial:					
Puntaje total: (máximo 12 puntos)					

**Apreciación total: ( 8 ) puntos      No aporta: ( )**

Trujillo, 28 octubre del 2022

Apellidos y nombres: Oyarce Acosta Heyman

DNI: 46891533

Firma: 

## **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

### **Estimado Validador:**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

“**Ficha de Encuesta**” diseñado por el (la) Bachiller. Libni Keis, Alvarado Barrueto y Br. Miriam Lisset Jiménez Tequen cuyo propósito es medir la relación entre variables la motivación y la calidad del servicio el cual será aplicado a trabajadores (indicar nombre del área/empresa o institución), por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

### **LA MOTIVACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA INVERSIONES JHANMAR E.I.R.L, TRUJILLO.**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

### **“LICENCIAD(A) EN ADMINISTRACIÓN”**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

**JUICIO DE EXPERIENCIA SOBRE LA COHERENCIA DE UN INSTRUMENTO**

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Motivación	Extrínseca	✓ Remuneración	1-2	X	
		✓ Respaldo de jefatura	3	X	
		✓ Ambiente de trabajo	4	X	
		✓ Actitud de compañeros	5-6	X	
		✓ Comunicación	7	X	
		✓ Capacitaciones	8	X	
		✓ Equipamiento	9-10	X	
	Intrínseca	✓ Valoración del trabajo	11	X	
		✓ Libertad	12-13	X	
		✓ Reconocimientos	14	X	
		✓ Estado de ánimo	15	X	
		✓ Responsabilidad	16	X	
		✓ Uso de capacidades	17	X	
		✓ Deseo de superación	18	X	
	Salario Emocional	✓ Sentirse escuchado	19	X	
		✓ Eficiencia	20	X	
		✓ Condiciones para el trabajo	21-23	X	
		✓ Condiciones ambientales	24-25	X	
	✓ Compañerismo en las relaciones laborales	26-27	X		
	✓ Conciliación de trabajo y familia.	29-30	X		

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A= Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

**Categorías a evaluar:** Redacción, contenido, congruencia y coherencia en relación a la variable de estudio. En la casilla de observaciones puede sugerir mejoras.

Preguntas		Valoración					Observaciones
Nº	Items	MA	BA	A	PA	NA	
1	Estima que se siente a gusto con el ingreso que percibe en su centro de trabajo.	X					
2	Considera que percibe una remuneración justa acorde a las labores que desempeña en su puesto de trabajo.		X				
3	La remuneración que percibe constituye un factor de motivación para realizar sus actividades de manera eficiente.	X					
4	Su organización le brinda beneficios sociales que satisfacen sus expectativas.	X					
5	Recibe incentivos acordes a su desempeño profesional.		X				
6	Mi jefe me motiva y respalda para asistir a eventos profesionales.	X					
7	Los incentivos me impulsan a realizar mi labor con eficiencia.	X					
8	Recibo reconocimiento al tener asistencia perfecta.		X				
9	Le agrada trabajar en el ambiente que le designaron.	X					
10	Las actitudes de mis compañeros son conflictivas.	X					
11	Se siente a gusto con su equipo de trabajo.		X				
12	La comunicación facilita el trabajo en equipo.	X					
13	Participa en actividades grupales recreativas que fomenta la institución.	X					
14	Los incentivos que ofrece la institución satisfacen completamente mis necesidades.		X				
15	El trabajo que realizo me hace sentir importante.	X					
16	La institución le proporciona seguridad en su centro de trabajo.	X					
17	Pensó en cambiarse de oficina o puesto de trabajo.		X				
18	El estado de anima influye en la ejecución de sus actividades.	X					
19	El crecimiento empresarial es un aspecto motivador para su persona.	X					
20	Recibo capacitación constante como parte de la mejora continua en mi centro de trabajo.		X				
21	Las instalaciones de las oficinas y equipo mobiliario facilitan su desarrollo de trabajo.	X					
22	En el centro de trabajo existe botiquin y un equipo de primero auxilios.	X					
23	Los horarios en el centro de trabajo son flexibles a la hora de entrada y salida.		X				
24	Las condiciones ambientales (climatización, decoración, ruidos y ventilación) facilitan su actividad diaria.	X					
25	Recibo un cordial saludo de parte de mis compañeros de trabajo en el centro de trabajo.	X					

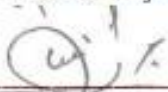


Indicador (Ítem) de la escala de medición							
27	La empresa le da facilidades para el desarrollo de su carrera profesional.	X					
28	La empresa le brinda apoyo para estudios superiores y posgrado.	X					
29	Existe apoyo para el desarrollo de sus hijos (talleres, becas, etc.)		X				
30	En la empresa, realizan actividades recreativas para Ud. Y su familia.	X					

**Evaluado por: (Apellidos y Nombres) Luis Alberto Diaz Vergara**

**D.N.I.: 17805035 Fecha: Trujillo, 20 octubre del 2022**

**Firma:**



Luis A. Diaz Vergara  
ING. INDUSTRIAL  
R. CIP. 80814

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Luis Alberto Diaz Vergara, con Documento Nacional de Identidad N.º 17805035, de profesión Ingeniero Industrial, grado académico Mg. Gestión Pública y Desarrollo Local, con código de colegiatura 80814, labor que ejerzo actualmente como Coordinador de proyectos en la Empresa PROPALTO, en la Ciudad de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado cuestionario, cuyo propósito es medir la relación entre la motivación y la calidad del servicio de los colaboradores en la empresa inversiones Jhanmar E.I.R.L.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			
Nivel de aporte parcial:					
Puntaje total: (máximo 12 puntos)				No aporta	

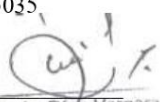
**Apreciación total: ( 8 ) puntos      No aporta: (   )**

Trujillo, 20 diciembre del 2022

Apellidos y nombres: Luis Alberto Diaz Vergara

DNI: 17805035

Firma: \_\_\_\_\_

  
 Luis A. Diaz Vergara  
 ING. INDUSTRIAL  
 R. CIP. 80814

## VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO



### PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO

**Estimado Validador:**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

“**Ficha de Encuesta**” diseñado por el (la) Bachiller, Libni Keis, Alvarado Barnuevo y Br. Miriam Lisset Jiménez Tequen cuyo propósito es medir la relación entre variables la motivación y la calidad del servicio el cual será aplicado a trabajadores (indicar nombre de la muestra) de la Empresa Inversiones JHANMAR E.I.R.L, Trujillo (indicar nombre del área/empresa o institución), por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

**LA MOTIVACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS  
COLABORADORES EN LA EMPRESA INVERSIONES JHANMAR E.I.R.L,  
TRUJILLO.**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

**“LICENCIAD(A) EN ADMINISTRACIÓN”**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

**JUICIO DE COHERENCIA ENTRE DIMENSIONES E INDICADORES DEL INSTRUMENTO**

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Motivación	Capacidad de respuesta	✓ Disposición	1-2	X	
		✓ Orientación al usuario	3-5	X	
	Seguridad	✓ Conocimiento de tareas	6	X	
		✓ Certeza	7-8	X	
		✓ Cortesía	9	X	
		✓ Confianza	10	X	
	Empatía	✓ Atención personalizada.	11	X	
		✓ Accesibilidad.	12	X	
		✓ Iniciativa	13	X	
		✓ Comunicación	14-15	X	

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Estima que se siente a gusto con el ingreso que percibe en su centro de trabajo.	X					
2	Considera que percibe una remuneración justa acorde a las labores que desempeña en su puesto de trabajo	X					
3	La remuneración que percibe constituye un factor de motivación para realizar sus actividades de manera eficiente.	X					
4	Su organización le brinda beneficios sociales que satisfacen sus expectativas.	X					
5	Recibe incentivos acordes a su desempeño profesional.		X				
6	Le brindan en la empresa prioridad si es que no necesita a pesar de la carga laboral.	X					
7	El tiempo de espera para la gestión de información es reducido.	X					
8	Le tratan de manera cordial y amable.	X					
9	Le proporcionan mayor información cuando es necesario.	X					
10	La información que me suministran es rigurosa, suficiente y útil.		X				
11	Le brindan una atención adecuada hasta que culmine de realizar su trámite.	X					
12	Su compañero de trabajo demuestra conocer del tema y si tiene duda le apoya para fortalecer sus conocimientos.	X					
13	Entiende de manera clara y precisa la información que se le otorga en su centro de trabajo	X					
14	El personal de trabajo resuelve las dudas que tiene de la información cordialmente.	X					
15	Considera tener la confianza y seguridad suficiente en el desarrollo de sus actividades.		X				

**Evaluado por:** Roberto C. Salvatierra Ulloa

**DNI:** 40533318

**Fecha:** 28/10/22

Firma del JUEZ EXPERTO(A)

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Roberto Carlos Salvatierra Ulloa, con Documento Nacional de Identidad N° 40533318, de profesión Administrador, grado académico magister, con código de colegiatura N°39463, labor que ejerzo actualmente como docente, en la Universidad Católica de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado cuestionario, cuyo propósito es medir la relación entre la motivación y la calidad del servicio de los colaboradores en la empresa inversiones Jhanmar E.I.R.L.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.	X				
Amplitud del contenido a evaluar.	X				
Congruencia con los indicadores.	X				
Coherencia con las dimensiones.	X				
Nivel de aporte parcial:					
Puntaje total: (máximo 12 puntos)				No aporta	

**Apreciación total: ( 12 ) puntos      No aporta: ( )**

Trujillo, 28 octubre del 2022

Apellidos y nombres: Salvatierra Ulloa Roberto Carlos

DNI: 40533318

Firma: \_\_\_\_\_



## **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

### **Estimado Validador:**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

“**Ficha de Encuesta**” diseñado por el (la) Bachiller. Libni Keis, Alvarado Barrueto y Br. Miriam Lisset Jiménez Tequen cuyo propósito es medir la relación entre variables la motivación y la calidad del servicio el cual será aplicado a trabajadores (indicar la cantidad de la muestra) de la Empresa Inversiones JHANMAR E.I.R.L, Trujillo (indicar nombre del área/empresa o institución), por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

### **LA MOTIVACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA INVERSIONES JHANMAR E.I.R.L, TRUJILLO.**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

### **“LICENCIAD(A) EN ADMINISTRACIÓN”**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

**JUICIO DE EXPERTO SOBRE LA PERTINENCIA DEL INSTRUMENTO**

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Motivación	Capacidad de respuesta	✓ Disposición	1-2	X	
		✓ Orientación al usuario	3-5	X	
	Seguridad	✓ Conocimiento de tareas	6	X	
		✓ Certeza	7-8	X	
		✓ Cortesía	9	X	
		✓ Confianza	10	X	
	Empatía	✓ Atención personalizada.	11	X	
		✓ Accesibilidad.	12	X	
		✓ Iniciativa	13	X	
		✓ Comunicación	14-15	X	

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*



Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Ítems	MA	BA	A	PA	NA	
1	Estima que se siente a gusto con el ingreso que percibe en su centro de trabajo.	X					
2	Considera que percibe una remuneración justa acorde a las labores que desempeña en su puesto de trabajo	X					
3	La remuneración que percibe constituye un factor de motivación para realizar sus actividades de manera eficiente.	X					
4	Su organización le brinda beneficios sociales que satisfacen sus expectativas.	X					
5	Recibe incentivos acordes a su desempeño profesional.		X				
6	Le brindan en la empresa prioridad si es que no necesita a pesar de la carga laboral.	X					
7	El tiempo de espera para la gestión de información es reducido.	X					
8	Le tratan de manera cordial y amable.	X					
9	Le proporcionan mayor información cuando es necesario.	X					
10	La información que me suministran es rigurosa, suficiente y útil.		X				
11	Le brindan una atención adecuada hasta que culmine de realizar su trámite.	X					
12	Su compañero de trabajo demuestra conocer del tema y si tiene duda le apoya para fortalecer sus conocimientos.	X					
13	Entiende de manera clara y precisa la información que se le otorga en su centro de trabajo	X					
14	El personal de trabajo resuelve las dudas que tiene de la información cordialmente.	X					
15	Considera tener la confianza y seguridad suficiente en el desarrollo de sus actividades.		X				

**Evaluado por:** Mg. Heyman Oyarce Acosta

**DNI:** 46891533

**Fecha:** 10/11/2022



Firma del JUEZ EXPERTO(A)

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Heyman Oyarce Acosta, con Documento Nacional de Identidad N° 46891533, de profesión Administradora, grado académico Maestra en Administración de Negocios – MBA, labor que ejerzo actualmente como Docente Universitario, en la Universidad Católica de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado cuestionario, cuyo propósito es medir la relación entre la motivación y la calidad del servicio de los colaboradores en la empresa inversiones Jhanmar E.I.R.L.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones.

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			
Nivel de aporte parcial:					
Puntaje total: (máximo 12 puntos)					

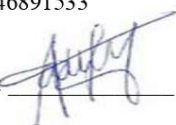
**Apreciación total: ( 8 ) puntos      No aporta: ( )**

Trujillo, 28 octubre del 2022

Apellidos y nombres: Oyarce Acosta Heyman

DNI: 46891533

Firma: \_\_\_\_\_



## **PRESENTACIÓN A JUICIO DE EXPERTO**

### **Estimado Validador:**

Me es grato dirigirme a usted, a fin de solicitar su colaboración como experto para validar el instrumento que adjunto denominado:

“**Ficha de Encuesta**” diseñado por el (la) Bachiller. Libni Keis, Alvarado Barrueto y Br. Miriam Lisset Jiménez Tequen cuyo propósito es medir la relación entre variables la motivación y la calidad del servicio el cual será aplicado a trabajadores (indicar nombre del área/empresa o institución), por cuanto considero que sus observaciones, apreciaciones y acertados aportes serán de utilidad.

El presente instrumento tiene como finalidad recoger información directa para la investigación que se realiza en los actuales momentos, titulado:

### **LA MOTIVACIÓN Y LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LOS COLABORADORES EN LA EMPRESA INVERSIONES JHANMAR E.I.R.L, TRUJILLO.**

Tesis que será presentada a la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, como requisito para obtener el Título Profesional de:

### **“LICENCIAD(A) EN ADMINISTRACIÓN”**

Para efectuar la validación del instrumento, usted deberá leer cuidadosamente cada enunciado y sus correspondientes alternativas de respuesta, en donde se pueden seleccionar una, varias o ninguna alternativa de acuerdo al criterio personal y profesional del actor que responda al instrumento. Se le agradece cualquier sugerencia referente a redacción, contenido, pertinencia y congruencia u otro aspecto que se considere relevante para mejorar el mismo.

Gracias por su aporte

**JUICIO DE EMPERECOSUBSISTENTE PARA EL INSTRUMENTO**

**Instrucciones:** Marque con una X en donde corresponde, que según su criterio, Si cumple o No cumple, la coherencia entre dimensiones e indicadores de la variable en estudio.

Variable	Dimensiones	Indicadores	N° de ítem	COHERENCIA	
				SI	NO
Motivación	Capacidad de respuesta	✓ Disposición	1-2	X	
		✓ Orientación al usuario	3-5	X	
	Seguridad	✓ Conocimiento de tareas	6	X	
		✓ Certeza	7-8	X	
		✓ Cortesía	9	X	
		✓ Confianza	10	X	
	Empatía	✓ Atención personalizada.	11	X	
		✓ Accesibilidad.	12	X	
		✓ Iniciativa	13	X	
		✓ Comunicación	14-15	X	

**Instrucciones de Evaluación de ítems:** Coloque en cada casilla de valoración la letra o letras correspondiente al aspecto cualitativo que según su criterio, cumple cada ítem a medir los aspectos o dimensiones de la variable en estudio. Las valoraciones son las siguientes:

*MA= Muy adecuado / BA= Bastante adecuado / A = Adecuado / PA= Poco adecuado / NA= No adecuado*

Preguntas		Valoración					Observaciones
N°	Items	MA	BA	A	PA	NA	
1	Estima que se siente a gusto con el ingreso que percibe en su centro de trabajo.	X					
2	Considera que percibe una remuneración justa acorde a las labores que desempeña en su puesto de trabajo.	X					
3	La remuneración que percibe constituye un factor de motivación para realizar sus actividades de manera eficiente.	X					
4	Su organización le brinda beneficios sociales que satisfacen sus expectativas.	X					
5	Recibe incentivos acordes a su desempeño profesional.		X				
6	Le brindan en la empresa prioridad si es que no necesita a pesar de la carga laboral.	X					
7	El tiempo de espera para la gestión de información es reducido.	X					
8	Le tratan de manera cordial y amable.	X					
9	Le proporcionan mayor información cuando es necesario.	X					
10	La información que me suministran es rigurosa, suficiente y útil.		X				
11	Le brindan una atención adecuada hasta que culmine de realizar su trámite.	X					
12	Su compañero de trabajo demuestra conocer del tema y si tiene duda le apoya para fortalecer sus conocimientos.	X					
13	Entiende de manera clara y precisa la información que se le otorga en su centro de trabajo.	X					
14	El personal de trabajo resuelve las dudas que tiene de la información cordialmente.	X					
15	Considera tener la confianza y seguridad suficiente en el desarrollo de sus actividades.		X				

Apellidos y nombres: Luis Alberto Diaz Vergara

DNI: 17805035



Luis A. Diaz Vergara  
ING. INDUSTRIAL  
R. CIP. 80014

### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo: Luis Alberto Diaz Vergara, con Documento Nacional de Identidad N.º 17805035, de profesión Ingeniero Industrial, grado académico Mg. Gestión Pública y Desarrollo Local, con código de colegiatura 80814, labor que ejerzo actualmente como Coordinador de proyectos en la Empresa PROPALTO, en la Ciudad de Trujillo.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento denominado cuestionario, cuyo propósito es medir la relación entre la motivación y la calidad del servicio de los colaboradores en la empresa inversiones Jhanmar E.I.R.L.

Luego de hacer las observaciones pertinentes a los ítems, concluyo en las siguientes apreciaciones

Criterios evaluados	Valoración positiva			Valoración negativa	
	MA (3)	BA (2)	A (1)	PA	NA
Calidad de redacción de los ítems.		X			
Amplitud del contenido a evaluar.		X			
Congruencia con los indicadores.		X			
Coherencia con las dimensiones.		X			
Nivel de aporte parcial:					
Puntaje total: (máximo 12 puntos)				No aporta	

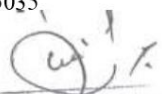
**Apreciación total: ( 8 ) puntos      No aporta: (   )**

Trujillo, 20 diciembre del 2022

Apellidos y nombres: Luis Alberto Diaz Vergara

DNI: 17805035

Firma: \_\_\_\_\_



Luis A. Diaz Vergara  
 ING. INDUSTRIAL  
 R. CIP. 80814

## Anexo 6: Fiabilidad del instrumento

### *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Ambas variables de estudio

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	45

Variable 1: MOTIVACIÓN

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	30

Variable 2: CALIDAD DE SERVICIO

### *Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	15

Se evidencia el alfa de Cronbach para ambas variables de estudio donde se obtuvo  $\alpha=0.953$  (45 ítems), y para la variable motivación  $\alpha=0.924$  (30 ítems) y para la calidad de servicio  $\alpha=0.924$  (15 ítems), considerándose adecuado para la realización de la investigación.

Anexo 7: Base de datos

MOTIVACIÓN LABORAL																																		
N°	Items - Motivación Extrínseca										Items - Motivación Intrínseca										Items - Salario Emocional										Extr	Intrin	Salem	Mot Lab
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30				
1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	3	4	2	4	3	4	3	2	2	2	1	2	4	19	24	27	70	
2	5	1	2	1	2	1	2	1	5	3	1	5	2	1	2	1	5	5	5	1	2	5	3	3	2	1	2	1	5	3	23	28	27	78
3	3	3	3	2	2	3	2	1	5	1	4	4	2	3	2	1	5	3	3	1	4	3	4	3	2	3	2	1	5	4	25	28	31	84
4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	5	2	4	3	2	2	3	5	3	3	2	3	3	2	4	3	2	2	1	26	34	25	85
5	3	3	3	3	3	3	1	1	4	1	4	2	3	3	1	1	4	1	2	2	4	4	3	3	3	3	1	1	4	3	25	23	29	77
6	2	2	2	1	3	5	2	3	4	3	3	3	3	5	2	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	5	2	3	4	3	27	33	35	95
7	1	2	1	3	2	3	2	2	5	2	3	3	2	3	2	2	5	4	4	1	3	3	3	2	2	3	2	2	5	2	23	29	27	79
8	4	4	4	3	3	3	1	4	4	1	5	5	3	3	1	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	3	1	4	4	3	31	33	33	97
9	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	4	2	4	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	2	4	3	2	2	3	26	30	28	84
10	3	3	3	1	3	3	1	2	4	1	4	3	3	3	1	2	4	2	2	2	5	4	4	5	3	3	1	2	4	4	24	26	35	85
11	3	2	1	3	2	4	3	2	2	3	5	5	2	4	3	2	2	3	4	3	2	4	3	2	2	4	3	2	2	3	25	33	27	85
12	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	36	35	32	103
13	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	5	2	4	3	2	2	3	5	3	3	3	4	3	2	4	3	2	2	4	26	34	30	90
14	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	36	35	36	107
15	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	4	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	20	25	25	70
16	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	1	2	4	19	23	24	66
17	3	3	3	2	2	3	2	4	5	1	4	4	2	3	2	4	5	5	3	1	2	4	3	3	2	3	2	4	5	3	28	33	31	92
18	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	5	2	4	3	2	2	3	5	3	4	4	3	3	2	4	3	2	2	4	26	34	31	91
19	5	2	2	3	1	3	2	1	5	3	1	5	1	3	2	1	5	5	4	1	4	4	3	2	1	3	2	1	5	4	27	28	29	84
20	2	2	2	3	3	5	2	3	4	3	3	3	3	5	2	3	4	2	4	4	4	3	3	4	3	5	2	3	4	3	29	33	34	96



CALIDAD DE SERVICIO																				
	Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía					D1	D2	D3	V2	
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15					
1	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	15	14	14	43	Belma
2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	13	14	15	42	Belma
3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	13	15	21	49	Belma
4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	17	17	17	51	Esther
5	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	12	12	14	38	Esther
6	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	18	18	18	54	Esther
7	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	15	13	14	42	Juan
8	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	22	21	24	67	Juan
9	2	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	13	17	18	48	Juan
10	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	13	15	19	47	Julio
11	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	17	16	16	49	Julio
12	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	18	20	20	58	Julio
13	2	5	3	3	2	3	4	3	4	3	5	3	4	3	5	15	17	20	52	Marino
14	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	18	20	19	57	Marino
15	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	15	12	16	43	Marino
16	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	3	4	13	13	18	44	Pedro
17	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	5	16	17	16	49	Pedro
18	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	18	17	16	51	Pedro
19	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	14	13	12	39	Persil
20	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	19	17	18	54	Persil
21	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	15	13	14	42	Persil
22	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	22	21	24	67	Jonatan
23	2	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	13	17	18	48	Jonatan
24	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	13	13	19	45	Jonatan
25	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	17	16	16	49	Samuel
26	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	18	20	20	58	Samuel
27	2	5	3	3	2	3	4	3	4	3	5	3	4	3	5	15	17	20	52	Samuel
28	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	18	20	19	57	Marco
29	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	15	12	16	43	Marco
30	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	13	14	17	44	Marco
31	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	13	15	21	49	Ana
32	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	17	17	17	51	Ana
33	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	12	12	14	38	Ana
34	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	18	18	18	54	Bernardo
35	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	15	13	14	42	Bernardo
36	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	22	21	24	67	Bernardo
37	2	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	13	17	18	48	Benjamin
38	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	13	13	19	45	Benjamin
39	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	4	3	3	3	17	14	16	47	Benjamin
40	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	18	20	20	58	Gamaliel
41	2	5	3	3	2	3	4	3	4	3	5	3	4	3	5	15	17	20	52	Gamaliel

<b>42</b>	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>19</b>	<b>57</b>	Gamaliel
<b>43</b>	3	2	3	3	2	3	2	2	3	1	4	3	4	3	4	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>42</b>	Noe
<b>44</b>	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	5	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>49</b>	Noe
<b>45</b>	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>51</b>	Noe
<b>46</b>	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>40</b>	Jorge
<b>47</b>	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	<b>19</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>54</b>	Jorge
<b>48</b>	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	<b>15</b>	<b>13</b>	<b>14</b>	<b>42</b>	Jorge
<b>49</b>	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	<b>22</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>67</b>	Noris
<b>50</b>	2	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>18</b>	<b>48</b>	Noris
<b>51</b>	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>19</b>	<b>45</b>	Noris
<b>52</b>	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>49</b>	Cinta
<b>53</b>	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>51</b>	Cinta
<b>54</b>	2	4	3	3	2	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>48</b>	Cinta
<b>55</b>	3	2	3	3	2	1	2	2	3	4	2	2	4	3	4	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>15</b>	<b>40</b>	Grindo
<b>56</b>	2	4	3	3	2	3	4	4	4	3	4	2	4	3	5	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>50</b>	Grindo
<b>57</b>	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	<b>18</b>	<b>17</b>	<b>17</b>	<b>52</b>	Grindo
<b>58</b>	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>16</b>	<b>49</b>	Talia
<b>59</b>	4	3	3	4	4	1	4	4	4	3	3	4	4	3	4	<b>18</b>	<b>16</b>	<b>18</b>	<b>52</b>	Talia
<b>60</b>	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>20</b>	<b>57</b>	Talia

## Anexo 8. FICHA RUC

REPRESENTANTES LEGALES DE 20477696121 - INVERSIONES JHANMAR E.I.R.L.

Resultado de la Búsqueda				
La información exhibida en esta consulta corresponde a lo declarado por el contribuyente ante la Administración Tributaria.				
Documento	Nro. Documento	Nombre	Cargo	Fecha Desde
DNI	19562199	ACEVEDO MARQUINA BERNABE	GERENTE	03/04/2012

Número de RUC:	20477696121 - INVERSIONES JHANMAR E.I.R.L.			
Tipo Contribuyente:	EMPRESA INDIVIDUAL DE RESP. LTDA			
Nombre Comercial:	-			
Fecha de Inscripción:	28/04/2012	Fecha de Inicio de Actividades:	01/05/2012	
Estado del Contribuyente:	ACTIVO			
Condición del Contribuyente:	HABIDO			
Domicilio Fiscal:	MZA. R LOTE. 6C URB. SEMIRUSTICA EL BOSQUE LA LIBERTAD - TRUJILLO - TRUJILLO			
Sistema Emisión de Comprobante:	MANUAL	Actividad Comercio Exterior:	SIN ACTIVIDAD	
Sistema Contabilidad:	MANUAL/COMPUTARIZADO			
Actividad(es) Económica(s):	Principal - 4923 - TRANSPORTE DE CARGA POR CARRETERA Secundaria 1 - 4752 - VENTA AL POR MENOR DE ARTÍCULOS DE FERRETERÍA, PINTURAS Y PRODUCTOS DE VIDRIO EN COMERCIOS ESPECIALIZADOS			
Comprobantes de Pago c/aut. de impresión (F. 806 u 816):	FACTURA			Activar Win Ve a Configurac
	BOLETA DE VENTA			

### Anexo 8: Matriz de consistencia

Titulo	Formulación del problema	Hipotesis	Objetivo	VARIABLE	Dimensiones	Metodología
	Problema General	H. General	Objetivo General			
La motivación y la calidad del servicio de los colaboradores en la empresa inversiones Jhanmar E.I.R.L, Trujillo,2022.	¿De qué manera se relaciona la motivación laboral con la calidad de servicio en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo, 2022?	<p><b>Hi:</b> Existe una relación directa y significativa entre la motivación y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, 2022.</p> <p><b>Ho:</b> No existe una relación directa y significativa entre la motivación y la calidad de servicio de los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo, 2022.</p>	Determinar el grado de relación de la motivación laboral y la calidad de servicio en la Empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo 2022.	VARIABLE 1 La motivación	Motivación Extrínseca  Motivación Intrínseca  Salario emocional	<p><b>Tipo:</b> básica</p> <p><b>Método:</b> hipotético – deductivo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental-transversal</p> <p><b>Población y muestra v1:</b> 20 colaboradores</p> <p><b>Población y muestra v2:</b> 60 consumidores</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos.</b></p> <p>Técnica encuesta</p> <p>Instrumento: cuestionario</p> <p>Método de análisis de investigación: estadística descriptiva e inferencial</p>
	<b>Problemas Específicos</b>	Hipótesis Específicas	Objetivos específicos	VARIABLE 2	Calidad de Servicio	
	<p>¿De qué manera se relaciona la motivación extrínseca del colaborador con la calidad de servicio en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo, 2022?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la motivación intrínseca del colaborador con la calidad de servicio en la empresa Inversiones</p>	<p>Hi: Existe una relación entre la motivación extrínseca y la calidad de servicio en los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, 2022.</p> <p>Ho: No existe una relación entre la motivación extrínseca y la calidad de servicio en los colaboradores en la</p>	<p>Identificar la relación entre la motivación extrínseca y la calidad de servicio con los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo.</p> <p>Medir la relación entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio con los colaboradores en la</p>	La calidad del servicio	Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía	

	Jhanmar EIRL, Trujillo, 2022?	<p>empresa Inversiones Jhanmar EIRL, 2022.</p> <p>Hi: Existe una relación entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio en los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, 2022.</p> <p>Ho: No existe una relación entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio en los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, 2022.</p>	<p>empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo.</p> <p>Determinar la relación entre el salario emocional y la calidad de servicio con los colaboradores en la empresa Inversiones Jhanmar EIRL, Trujillo.</p>			
--	-------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

## Anexo 09: Reporte de similitud – Turnitin

### Informe de tesis - Libni Alvarado y Miriam Jiménez

#### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>17%</b>	<b>17%</b>	<b>2%</b>	<b>10%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uct.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.upao.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Catolica de Trujillo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.undac.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.uss.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>