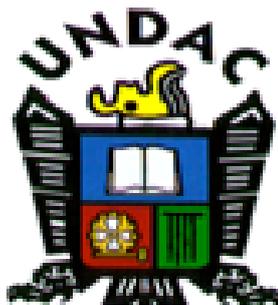


**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**Motivación laboral y calidad de servicio de los colaboradores de la  
Unidad de Gestión Educativa Local. UGEL Pasco - 2021**

**Para optar el Título Profesional de:**

**Licenciado en Administración**

**Autores:**

**Bach. Cristhian Kerry DAGA MARCELO**

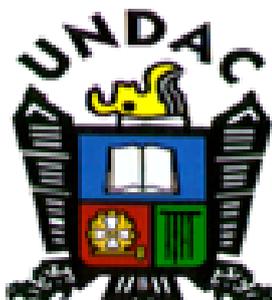
**Bach. Edward OLAZO JUAN DE DIOS**

**Asesor:**

**José Luis GUERRERO FEBRES**

**Cerro de Pasco - Perú 2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**Motivación Laboral y Calidad de Servicio de los Colaboradores de la  
Unidad de Gestión Educativa Local. UGEL Pasco - 2021**

**Sustentado y aprobado ante los miembros del jurado**

---

**Dr. José Antonio CARDENAS SINCHE**

**PRESIDENTE**

---

**Mg. Gina Neceli MENDIOLAZA CORNEJO**

**MIEMBRO**

---

**Mg. Luz Del Carmen MUÑOZ CORNEJO**  
**MIEMBRO**

## **DEDICATORIA**

A Dios por bendecirme todos los días de mi vida, a mis padres Roberto y María, por formarme en valores; apoyarme siempre incondicionalmente para lograr mis metas, a mi hijo Jared y mi compañera, amiga Andrali quienes son las personas que me motivan a seguir adelante y a todos quienes estuvieron apoyándome en todo momento para lograr lo que hoy soy.

**Cristhian kerry**

A Dios por darme salud, a mi padre Alberto que desde el cielo me bendice y Mirna mi madre querida por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado y por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo, por ser unos excelentes ejemplos de vida a seguir.

**Edward**

## **AGRADECIMIENTO**

Con mucho respeto hacemos un especial reconocimiento a la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de Cerro de Pasco, institución rectora de la educación de nuestra región, por acogernos en nuestra formación superior.

A los señores catedráticos, por inculcarnos sus sabios conocimientos durante los 10 semestres académicos.

Al Dr. José Luis GUERRERO FEBRES, Quien sin medir esfuerzos nos asesoró sacrificada y desinteresadamente en la elaboración de la presente tesis, en los momentos más difíciles de la temporada del COVID 19.

A las autoridades, funcionarios y colaboradores de la Unidad de Gestión Educativa UGEL Pasco año 2021, por la dotación de datos muy importantes para la validación del instrumento y respuestas oportunas.

A nuestros familiares y colegas de aula quienes nos apoyaron moralmente para seguir en la consecución final del presente trabajo de investigación.

**Los Autores.**

## RESUMEN

Nuestra investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Motivación Laboral con la Calidad de Servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco, 2021; del mismo modo se buscó hallar los niveles de correlación entre la motivación laboral y la calidad de servicio, posteriormente, se determinaron las correlaciones entre las dimensiones de nuestra variable motivación laboral con la calidad de servicio.

Los resultados encontrados nos muestran que existe una correlación directa y significativa entre nuestras variables estudiadas el mismo que es ( $r = ,946$ ), con respecto a los niveles existentes de la motivación laboral, se puede apreciar que el nivel preponderante fue el de siempre se sienten motivados con un 33,3%; respecto a los niveles de calidad de servicio se aprecia que el 26,7% manifiesta que a veces.

Finalmente, con respecto a la correlación entre las dimensiones de la variable motivación laboral con la variable calidad de servicio, los resultados nos indican que existe una correlación directa y significativa entre la necesidad de logro y calidad de servicio de ( $r = ,923$ ), existe una correlación directa y significativa entre la necesidad de afiliación y calidad de servicio ( $r = -,975$ ) y por último, existe una correlación directa y significativa entre la necesidad de poder y calidad de servicio ( $r = ,940$ ).

**Palabras clave:** Motivación laboral, calidad de servicio. Unidad de Gestión Educativa.

## ABSTRACT

The general objective of our research was: To determine the relationship that exists between Work Motivation and the Quality of Service of the Collaborators of the UGEL Pasco, 2021; In the same way, we sought to find the levels of correlation between work motivation and service quality, subsequently, the correlations between the dimensions of our work motivation variable with service quality were determined.

The results found show us that there is a direct and significant correlation between our variables studied, which is the same ( $r = .946$ ), with respect to the existing levels of work motivation, it can be seen that the preponderant level was the usual one. feel motivated with 33.3%; Regarding the levels of quality of service, it can be seen that 26.7% state that sometimes.

Finally, regarding the correlation between the dimensions of the work motivation variable with the quality of service variable, the results indicate that there is a direct and significant correlation between the need for achievement and quality of service ( $r = .923$ ), there is a direct and significant correlation between the need for affiliation and quality of service ( $r = -.975$ ) and finally, there is a direct and significant correlation between the need for power and quality of service ( $r = .940$ ).

**Keywords:** Work motivation, quality of service. Educational Management Unit.

## INTRODUCCIÓN

Quienes dirigen las organizaciones deben de entender que la motivación laboral es el principal motor de los colaboradores y juega un rol muy importante en la vida organizacional, ya que de él depende el éxito y logro de objetivos de la institución. Es importante entender que cada empleado de la organización tiene un nivel de motivación único, lo cual se vuelca en el nivel de compromiso que este individuo pone al momento de realizar su trabajo.

La motivación laboral es la fuerza vital que impulsa a los trabajadores a hacer bien las cosas. Esto puede deberse a factores externos o internos que influyen en las acciones de una persona. Cuando un empleado está motivado significa que tiene ímpetu o inspiración para actuar. La motivación laboral puede cambiar dependiendo de la tarea que el trabajador desempeñe; también varía según su edad, valores, creencias e intereses. (Pursell, 2021)

Según la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en la gestión pública de la PCM - SGP, (2019) “Se refiere a la capacidad de la entidad por brindar el bien o servicio público de la forma correcta, desde que se tiene el primer contacto con la persona hasta la entrega del bien o servicio” (p. 4), motivo por el cual las entidades públicas deben poner especial énfasis en brindar un excelente servicio a sus usuarios o los pobladores.

Bajo ese contexto. el objetivo general de la presente investigación fue “Determinar la relación que existe entre la Motivación Laboral con la Calidad de Servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco, 2021”. Por lo que se identificaron el nivel de relación entre nuestras variables estudiadas motivación laboral y calidad de servicio; del mismo modo se determinaron las correlaciones entre las dimensiones de la variable motivación laboral con la variable calidad de servicio.

La presente investigación fue dividida por capítulos con el fin de entender mejor el desarrollo de la misma y cumplir con lo estipulado en el reglamento de grados y títulos de nuestra universidad, por consiguiente, tenemos:

El Capítulo I Problema de investigación, se encuentra constituido por el planteamiento del problema, la delimitación de la investigación, los problemas tanto general y específicos, los objetivos tanto generales como específicos y la justificación.

El Capítulo II Marco Teórico, aquí se muestran los antecedentes importantes dentro de los ámbitos: internacionales, nacionales y locales, la fundamentación teórica, la definición de términos básicos, las hipótesis y la operacionalización de nuestras variables.

El Capítulo III Metodología y técnicas de investigación, se indica el tipo y diseño de la investigación, los instrumentos utilizados, la población, muestra, el diseño de la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el tratamiento estadístico, la orientación ética.

El Capítulo IV Resultados y Discusión, se halla el análisis y discusión de resultados, se presentan los resultados. También se presenta la prueba de hipótesis y la discusión de los mismos teniendo en cuenta los objetivos, antecedentes y fundamentación teórica

Al final, presentamos las respectivas conclusiones y recomendaciones y Anexos, producto de nuestra investigación.

**Los Autores**

## ÍNDICE

DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTO	
RESUMEN	
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	
ÍNDICE	

## CAPITULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Identificación y Determinación del Problema.....	1
1.2. Delimitación de la Investigación .....	3
1.3. Formulación del Problema.....	4
1.3.1.Problema General .....	4
1.3.2.Problemas Específicos.....	4
1.4. Formulación de Objetivos.....	4
1.4.1.Objetivo General .....	4
1.4.2.Objetivos Específicos .....	4
1.5. Justificación de la Investigación .....	5
1.6. Limitaciones de la Investigación .....	5

## CAPITULO II

### MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudio.....	6
2.2. Bases Teóricas – Científicas .....	11
2.3. Definición de Términos Básicos. ....	23

2.4. Formulación de Hipótesis.....	25
2.4.1. Hipótesis General.....	25
2.4.2. Hipótesis Específicas.....	25
2.5. Identificación de Variables.....	25
2.6. Definición Operacional de Variables e Indicadores.....	26

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de Investigación.....	27
3.2. Nivel de Investigación.....	27
3.3. Métodos de Investigación.....	27
3.4. Diseño de Investigación.....	28
3.5. Población y Muestra.....	29
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	29
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación... 30	
3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.....	30
3.9. Tratamiento Estadístico.....	31
3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica.....	31

### **CAPITULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del Trabajo de Campo.....	33
4.2. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados.....	34
4.2.1. Resultados de la Variable Motivación Laboral.....	34
4.2.2. Resultados de la Variable Calidad de Servicio.....	38
4.3. Prueba de Hipótesis.....	44

4.4. Discusión de Resultados..... 49

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Estadísticas de Fiabilidad .....	30
<b>Tabla 2</b> Resultados de la Variable Motivación Laboral .....	34
<b>Tabla 3</b> Resultados de la Dimensión Necesidad de Logro .....	35
<b>Tabla 4</b> Resultados de la Dimensión Necesidad de Afiliación.....	36
<b>Tabla 5</b> Resultados de la Dimensión Necesidad de Poder .....	37
<b>Tabla 6</b> Resultados de la Variable Calidad de Servicio.....	38
<b>Tabla 7</b> Resultados de la Dimensión Conocer las necesidades y expectativas de las personas.....	38
<b>Tabla 8</b> Resultados de la Dimensión Identificar el valor del servicio .....	39
<b>Tabla 9</b> Resultados de la Dimensión Fortalecer el servicio.....	40
<b>Tabla 10</b> Resultados de la Dimensión Medición y análisis de la calidad del servicio .	41
<b>Tabla 11</b> Resultados de la Dimensión Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección.	42
<b>Tabla 12</b> Resultados de la Dimensión Cultura de calidad en el servicio a las personas.....	43
<b>Tabla 13</b> Correlación entre motivación laboral y calidad de servicio .....	45
<b>Tabla 14</b> Correlación entre necesidad de logro y calidad de servicio.....	46
<b>Tabla 15</b> Correlación entre necesidad de afiliación y calidad de servicio .....	47
<b>Tabla 16</b> Correlación entre necesidad de poder y calidad de servicio.....	48

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Dimensiones de la Motivación Según McClelland .....	18
<b>Figura 2</b> <i>componentes de la Calidad de Servicios</i> .....	22
<b>Figura 3</b> Diseño de la Investigación .....	28
<b>Figura 4</b> Resultados de la Variable Motivación Laboral .....	34
<b>Figura 5</b> Resultados de la Dimensión Necesidad de Logro .....	35
<b>Figura 6</b> Resultados de la Dimensión Necesidad de Afiliación .....	36
<b>Figura 7</b> Resultados de la Dimensión Necesidad de Poder.....	37
<b>Figura 8</b> Resultados de la Variable Calidad de Servicio .....	38
<b>Figura 9</b> Resultados de la Dimensión Conocer las necesidades y expectativas de las personas.....	39
<b>Figura 10</b> Resultados de la Dimensión Identificar el valor del servicio.....	40
<b>Figura 11</b> Resultados de la Dimensión Fortalecer el servicio .....	41
<b>Figura 12</b> Resultados de la Dimensión Medición y análisis de la calidad del servicio	42
<b>Figura 13</b> Resultados de la Dimensión Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección	42
<b>Figura 14</b> Resultados de la Dimensión Cultura de calidad en el servicio a las personas.....	43

## **CAPITULO I.**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y Determinación del Problema**

Quienes dirigen las organizaciones, consideran que la motivación laboral es un tema cada vez más importante para que sus colaboradores logren las metas y objetivos especificados. Diversos estudios, dan cuenta de que los trabajadores motivados son más eficientes y productivos, se esfuerzan más en cumplir sus tareas, son más comprometidos y contribuyen de manera concluyente al éxito de una entidad.

Según González (2008) “La motivación despierta, inicia, mantiene, fortalece o debilita la intensidad del comportamiento y pone fin al mismo, una vez lograda la meta que el sujeto persigue”. (p. 52)

Como elemento fundamental en el desarrollo asertivo de la organización, la motivación guarda una estrecha relación con la satisfacción laboral, las relaciones laborales, el entorno laboral y la calidad de servicio. Todas las organizaciones que mantienen un alto grado de motivación en sus colaboradores también tendrán un alto grado de satisfacción hacia sus usuarios. (Peña y Villón, 2018, p. 179)

Según la psicología organizacional una conducta está motivada cuando se dirige visiblemente hacia una meta ya sea de trabajo o personal. El motivo es

algo que nos impulsa a actuar, como puede ser la necesidad de trabajar por el pago. El motivo se manifiesta siempre como un impulso, una predisposición, un deseo o una necesidad.

Un aspecto importante a tener en cuenta para lograr la motivación laboral, es que el colaborador la tarea que realicen lo realice de acuerdo a sus conocimientos o talentos, Como dice Fishman (2014) “Cuando las personas trabajan en un reto a la altura de sus talentos satisfacen su necesidad de competencia. Todos tenemos el deseo de sentirnos efectivos cuando interactuamos con nuestro entorno y aplicamos nuestros talentos a los retos del trabajo”. (p. 122). Es común ver dentro de nuestras instituciones a profesionales ocupando cargos que no están de acuerdo al perfil requerido, o es más desarrollando una labor para la que no están preparados.

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública reconoce que los/as ciudadanos/as demandan un Estado Moderno, al servicio de las personas, lo cual implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión para brindar servicios de calidad orientados a la generación de valor público. Del mismo modo la calidad de los servicios está en función de la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas. (PCM - SGP, 2019, p. 4)

Quienes dirigen las entidades publicas, deben de entender que ellos se deben a los ciudadanos, más aun si fueron elegidos por la voluntad popular, por lo que la calidad de los servicios que brindan deben sarisfacer las necesidades y exigencias de sus pobladores, vecinos o usuarios.

Desde esta perspectiva, es que se pretende llevar a cabo la presente investigación, por ello buscaremos a lo largo de este trabajo, responder a las siguientes incógnitas ¿cómo se puede motivar a nuestros colaboradores, qué tipos de motivación existe y cómo influye está en la calidad de servicio? con nuestra investigación buscamos dar respuesta a esta interrogante y, sobre todo

encontrar una respuesta al problema expuesto ¿Qué relación existe entre la Motivación Laboral con la Calidad de Servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco, 2021?

## **1.2. Delimitación de la Investigación**

Para un mejor desarrollo de nuestra investigación, ha sido delimitado de la siguiente manera:

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

Comprende el Distrito de Chaupimarca, específicamente el Jr. Rocovich N.º 245 local donde funciona la UGEL Pasco, de la provincia Pasco y Región Pasco.

### **1.2.2. Delimitación Social**

Comprende a todos los trabajadores administrativos, tanto nombrados como contratados de la UGEL Pasco, por ser nuestros informantes directos.

### **1.2.3. Delimitación Temporal**

El periodo de nuestra investigación comprende al año 2021

### **1.2.4. Delimitación Conceptual**

Alcanza a los términos de nuestras dos variables de estudio: Motivación Laboral y Calidad de Servicio.

**Motivación Laboral** “Se basa en tres tipos de necesidades: de afiliación, de logro, y de poder; las cuales son adquiridas en la cultura y se toman como fuente de motivación ya sea propia o de tus compañeros de trabajo”. (McClelland, 1989)

**Calidad de Servicio:** “Entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva, logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos”. (PCM - SGP, 2019, pág. 14)

### **1.3. Formulación del Problema**

#### **1.3.1. Problema General**

¿Qué relación existe entre la Motivación Laboral con la Calidad de Servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco, 2021?

#### **1.3.2. Problemas Específicos**

##### **Problema Específico 1:**

¿Qué relación existe entre la necesidad de logro con la calidad de servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco, 2021?

##### **Problema Específico 2:**

¿Qué relación existe entre la necesidad de afiliación con la calidad de servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco, 2021?

##### **Problema Específico 3:**

¿Qué relación existe entre la necesidad de poder con la calidad de servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco, 2021?

### **1.4. Formulación de Objetivos**

#### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre la Motivación Laboral con la Calidad de Servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco, 2021.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

##### **Objetivo Especifico 1:**

Determinar la relación que existe entre la necesidad de logro con la calidad de servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco, 2021.

##### **Objetivo Especifico 2:**

Establecer la relación que existe entre la necesidad de afiliación con la calidad de servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco, 2021.

##### **Objetivo Especifico 3:**

Demostrar la relación que existe entre la necesidad de poder con la calidad de servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco, 2021.

## **1.5. Justificación de la Investigación**

### **Justificación Teórica**

Nuestra investigación tiene como uno de sus propósitos el de investigar y aplicar los conocimientos y teorías existentes respecto a nuestras variables estudiadas, y que al finalizar sirvan de soporte y antecedentes a futuras investigaciones,

### **Justificación Práctica**

Se sustenta en la necesidad de encontrar alternativas para mejorar la motivación laboral de los colaboradores de la UGEL Pasco y que el mismo influya en mejorar la calidad de servicio que ellos brindan a sus usuarios.

### **Justificación Metodológica**

Consideramos que fruto de nuestra investigación se contara con dos instrumentos de investigación (cuestionarios) los mismos que puedan servir de soporte a futuras investigaciones.

## **1.6. Limitaciones de la Investigación**

Consideramos que la limitación más importante fue al momento de recoger la información, específicamente al aplicar nuestro instrumento de investigación (realización de la encuesta), ya que como es sabido aún no se está efectuando con normalidad el trabajo presencial de los colaboradores.

Otra limitación es el referente al aspecto económico, para poder financiar nuestra investigación, ya que todos los costos ocasionados fueron financiados por nuestra cuenta.

## **CAPITULO II.**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de Estudio**

##### **2.1.1. Antecedentes Internacionales**

Benítez et al. (2021) En el trabajo de investigación “Motivación en trabajadores de la empresa SEA and OIL Ltda. en tiempos de Covid-19” trabajo de pregrado, su objetivo general fue entender el fenómeno de la motivación en la empresa SEA AND OIL LTDA en los cargos operativos y administrativos en tiempos de Covid-19. Se trató de una investigación descriptiva participativa, de diseño descriptivo, la muestra la constituyeron 30 personas, para el recojo de información se empleó el Cuestionario MbM Gestión por motivación. En su conclusión principal nos manifiestan que:

La motivación en los trabajadores de la empresa SEA AND OIL LTDA de Bogotá, no se vio afectada en tiempos del COVID-19 significativamente, lo que muestra que probablemente la motivación depende de diversos factores siendo esta una variable multicausal que no se ve afectada solamente por un factor ambiental, sino también por variables económicas, sociales, autor realizadoras, entre otras. (Benítez et al., 2021, p. 53)

Medina (2020) En la investigación “Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización ALITECNO S.A.”,

cuyo objetivo general fue, analizar la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización ALITECNO S.A, para el diseño de una propuesta de programa de motivación laboral, se caracterizó por ser una investigación aplicada, de enfoque cuantitativo, con alcance correlacional, se utilizó un diseño no experimental, se conto con una muestra de 35 personas. En la principal conclusión nos menciona que, “se puede concluir que una vez caracterizadas las teorías referentes a desempeño y motivación laboral se pudo apreciar que las dos variables son importantes en una empresa y que pueden tener una estrecha relación”.

Santacruz (2017) En su investigación al que título “La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016” trabajó de pregrado, fue una Investigación bibliográfica-documental, de nivel descriptivo, la muestra fue de 128 trabajadores, se aplicó un cuestionario de 20 preguntas, en la escala de Likert.

Al final de la investigación en su principal conclusión nos manifiesta que:  
Es evidente que los empleados del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro, presentan un bajo nivel de motivación, viéndose reflejado en la tareas y actividades que ellos realizan, esto se dio por el clima laboral en el que ellos se desarrollan, además la motivación es un factor que influye en el desempeño laboral de los empleados debido a la falta de herramientas necesarias para mantener un alto nivel de motivación y por ende un mejor desempeño laboral en su lugar de trabajo (p. 89)

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

Ortiz y Tello (2021) en su trabajo de investigacion de pregrado, titulado “Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad del centro poblado “El Rosario de Polloc” Distrito la Encañada - Cajamarca 2019”, fue

una investigación de tipo aplicada, su diseño fue no experimental, descriptivo. Correlacional, transversal y analítico, se trabajo con una muestra de 14 trabajadores, en la conclusión principal.

Se muestra que entre la relación de motivación y desempeño laboral en el centro poblado el Rosario de Polloc. El valor es de “sig” es de ,467 que es menor al 0.05 el nivel de significancia. Lo que significa que no hay una correlación significativa entre desempeño laboral y motivación laboral. (Ortiz y Tello, 2021, p. 108)

Lo que nos quiere decir que ambas variables estan intimamente ligadas.

Lápiz (2020) en su trabajo de investigación “La motivación del personal y La calidad de servicio a los usuarios en la Ugel del Datem del Marañón – 2017”, Fue un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de naturaleza descriptiva, el metodo empleado fue el hipotético – deductivo, de diseño correlacional de corte transversal, se trabajo con una muestra de 256 usuarios.

Su conclusión principal nos manifiesta que: “La motivación del personal se relaciona significativamente con la calidad de servicio al usuario, Así lo demuestra la media correlación “r” de Pearson con su índice 0, 692”. (Lápiz, 2020, p. 57),

Lo cual nos quiere decir cuanto mayor es la motivación de los trabajadores de la Ugel del Datem del Marañón, mejor es la calidad de servicio del usuario.

Armas (2021) En el trabajo de investigación “Motivación y desempeño laboral del personal del Ministerio Público de Cajabamba, 2020” que tuvo como objetivo principal, verificar en qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral del personal del Ministerio Público de la provincia de Cajabamba, 2020. El trabajo de investigación se caracterizó por ser cuantitativa, de alcance correlacional y de diseño no experimental- transeccional. La muestra

estuvo constituido por 37 trabajadores. Dentro de su conclusión principal nos manifiesta que:

Se verificó mediante el estadístico Rho de Spearman que, entre la motivación y el desempeño laboral del personal del Ministerio Público de la provincia de Cajabamba, 2020, existe una relación directa, media y significativa ( $r_s = 0.728$  y  $p = 0.000$ ); es decir, si se implementa adecuadamente un programa de motivación, este se verá reflejado de manera positiva en el desempeño del personal. (Armas, 2021, p. 102)

Barrenechea (2020) en su trabajo de investigación “La gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey-2016”, la misma que fue para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública, el tipo fue aplicada, de nivel descriptiva y correlacional, se conto con una muestra de 44 trabajadores y 70 usuarios.

Dentro de su conclusión principal, expone:

Sometido a la prueba estadística de Pearson se aprecia que existe relación entre Planeación y Calidad de Servicio, hallándose una correlación de (0.882), ante las evidencias estadísticas presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, afirmando que: Existe relación entre Planeación y Calidad de Servicio de la UGEL Huarmey. (Barrenechea, 2020, p. 63)

Ramos y Salazar (2016) en el trabajo de investigación “Motivación laboral y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica 2016”, fue un trabajo de pregrado, la investigación es aplicada, de nivel correlacional, el método general utilizado fue la científica, los métodos específicos fueron el método inductivo, deductivo,

analítico sintético, de diseño no experimental, de tipo correlacional, la muestra con la que se trabajo fue 39 colaboradores.

Su principal conclusión menciona que:

En relación al objetivo general, es determinar de qué manera se relaciona e incide la motivación laboral en la calidad de servicios de los trabajadores en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica en el periodo 2016, se concluye que: No existe suficiente evidencia estadística como para afirmar la relación directa y significativa entre ambas variables de estudio (Motivación y Satisfacción laboral) y de que más bien deben existir otros factores que determinen propiamente la Satisfacción Laboral en los trabajadores la FCE. El cual se demuestra con la prueba de rho de Spearman (Sig. Bilateral = 0,059 $\geq$ 5%; rho = 0,309) (Ramos y Salazar, 2016, p. 90)

### **2.1.3. Antecedentes Locales**

Vilcapoma (2021) En la investigación que título “Motivación laboral y la realización del proceso pedagógico en los docentes del Distrito de Ahuaycha, Provincia de Tayacaja, Región Huancavelica 2017”, fue un trabajo investigación de maestría, el estudio es de tipo correlacional, se utilizó el método descriptivo, de diseño descriptivo correlacional, se realizó con un muestreo probabilístico, la muestra estuvo conformada por 20 personas.

Su conclusión principal nos revela que:

Luego de haber evaluado la hipótesis general a través del test de Pearson con un nivel de significancia de 0,05; se probó que existe relación directa y positiva entre motivación laboral y la realización del proceso pedagógico en los docentes del distrito de Ahuaycha, provincia de Tayacaja, región Huancavelica en el año 2017. (Vilcapoma, 2021, p. 69)

Alcántara y Alvarado (2020) En la tesis titulada “Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud de Huariaca – Pasco – 2018”, trabajo de pregrado, estudio de tipo correlacional, se utilizó el método inductivo deductivo, de diseño experimental, transaccional correlacional, la muestra empleada fue de 23 trabajadores, se recogió la información mediante un cuestionario (una por cada variable estudiada)

Al final de la investigación la conclusión principal nos manifiesta que:

Se concluye que existe una relación directa entre la variable Motivación y satisfacción laboral, según el Rho Spearman, la correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). Es decir que existe relación directa entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud de Huariaca, 2018. (Alcántara y Alvarado, 2020, p. 80)

## **2.2. Bases Teóricas – Científicas**

### **2.2.1. *Motivación Laboral***

Según Turienzo (2016) La palabra motivación tiene su origen en el verbo latino movere, que significa “moverse, poner en movimiento, estar listo para la acción”.

Por lo tanto, cuando hablamos de motivación nos referimos a ese elemento que provoca pasar de la inacción a la acción. Transformar una actitud contemplativa en ser impulsores de los resultados. Una definición más formal, desde el punto de vista empresarial, podría expresarse como la fuerza o impulso interior que inicia, mantiene y dirige la conducta de una persona con el fin de lograr un objetivo determinado. (p. 22)

Considerando las varias etapas de la actividad humana, dentro del aspecto laboral entran en el acontecimiento dos elementos a tener en cuenta y que son la actitud positiva y negativa para valorar la perspectiva del hacer y del actuar. Que luego se traduce en acciones y sentimientos hacia la actividad que

se realiza, la misma que se ve condicionada por el grado de motivación que el colaborador siente. Es decir que se pasa de la emoción a la acción.

El término motivación es un concepto que usamos cuando queremos describir las fuerzas que actúan sobre, o dentro de, un organismo, para iniciar y dirigir la conducta de este. Es decir, son fuerzas que permiten la ejecución de conductas destinadas a modificar o mantener el curso de la vida de un organismo, mediante la obtención de objetivos que incrementan la probabilidad de supervivencia, tanto en el plano biológico, así como en el plano social. (Palmero, et al., 2011, p, 10)

Chiavenato (2009) referente a la motivación, “consideraba como ese impulso a la acción puede estar provocado por un estímulo externo (proveniente del ambiente) y también puede ser generado internamente por los procesos mentales del individuo”

Según Fishman (2014) “La motivación se considera como la energía que dirige el comportamiento, ya sea agradable o desagradable. Hablando en términos motivacionales, a aproximarnos a metas y resultados deseados o a alejarnos de situaciones que queremos evitar”. (p. 7)

Según Maristany (1994) son ocho los elementos fundamentales a tener en cuenta en materia de motivación laboral:

- 1) Reconocimiento
- 2) Pertenencia
- 3) Remuneración
- 4) Seguridad
- 5) Crecimiento
- 6) Poder
- 7) Lo lúdico
- 8) Trascender.

Si analizamos los contenidos de cada uno de estos elementos, notaremos rápidamente, como algunos se relacionan muy íntimamente. Por ejemplo, no hay poder sin reconocimiento, ni trascendencia sin poder (y por lo tanto no hay trascendencia sin reconocimiento). La pertenencia implica también que haya reconocimiento, aunque la inversa no es necesaria. Puede haber remuneración con o sin reconocimiento o pertenencia. Pero la seguridad implica reconocimiento y pertenencia, aunque no poder. Lo lúdico es quizá lo más solitario, aunque los extraños seres que puedan aplicarlo no evitarán por eso los demás elementos. (p. 102, 103)

### **2.2.2. Principales Definiciones**

**Armstrong (1991).** “La motivación de los recursos humanos consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño”.

**Chiavenato (2009)** la define como “el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea”. Lo que conlleva para que una persona esté motivada debe existir una interacción entre la persona y la situación que este viviendo en ese momento, el resultado de esta interacción es lo que va a permitir que la persona este o no motivado. Consideramos que esta interacción lo que originaría es la construcción de su propio significado sobre la motivación.

**Mahillo (1996)** define la motivación como “el primer paso que nos lleva a la acción”. Entiendo esta definición como que para que el individuo realice sus acciones este debe de estar motivado, de lo contrario hay que empujarlo al igual que un carro cuando este se apaga y deja de funcionar.

**Maslow (1943)** “el proceso por el cual una necesidad insatisfecha genera energía y dirección hacia cierto objetivo”. Para ello desarrollo una interesante teoría de la Motivación en los seres humanos, en el cual se establece una jerarquía de las

necesidades que los hombres buscan satisfacer, la misma que ha representado en forma de “La Pirámide de Maslow”.

**Robbins, (2009).** Considera que “La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización”.

**Sexton (1977)** Motivación “es el proceso de estimular a un individuo para que se realice una acción que satisfaga alguna de sus necesidades y alcance alguna meta deseada para el motivador.”

**Stoner (1996)** define la motivación como “Una característica de la Psicología humana, incluye los factores que ocasionan, canalizan y sostienen la conducta humana. Lo que hace que las personas funcionen”.

**Utria (2007)** “Constructo hipotético que se ocupa de encontrar los determinantes de la elección o cambio conductual”

**Woolfolk (2006)** “Estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta”

### **2.2.3. *Siete Técnicas Para Aumentar la Motivación Laboral***

Según un artículo de Santander Universidades (2020) “Mantener un nivel de motivación laboral óptimo no siempre es fácil. Numerosos elementos externos pueden influir en tu estado de ánimo o la propia monotonía puede ir mermando poco a poco tu implicación”

Por eso ello se considera, que es importante, practicar con asiduidad técnicas para mejorar tu motivación laboral. Las cuales son:

### **1) Encontrar una Pasión**

La labor que el trabajador realice debe ser algo que le apasione, ello sin duda es el mejor aliciente para su éxito profesional. Confucio cuánta razón tenía al manifestar: “Elige un trabajo que te guste y no tendrás que trabajar ni un día de tu vida”.

En este sentido, realizar una actividad por vocación tiene muchos efectos positivos que repercuten en el bienestar psicológico a largo plazo. Para descubrirla, plantéate cuestiones como qué te gustaba hacer en tu infancia, cuáles son tus deseos, qué legado te gustaría dejar, a quién admiras y qué objetivos merecerían cualquier sacrificio por tu parte. (Santander Universidades, 2020)

### **2) Aceptar nuevos retos**

Es sabido que la rutina induce un desalentador estancamiento personal y profesional en los seres humanos ya que tienden a evitar los riesgos para garantizar su seguridad y estabilidad laboral, pero la estabilidad también tiene su lado negativo ya que vuelve conformistas a los trabajadores y los acostumbra a ni asumir nuevos retos laborales y profesionales.

De allí que los especialistas recomiendan “salir de la zona de confort y aceptar nuevos desafíos”. Instituir una meta que le será más fácil de asumir si amplían su formación laboral, así como reunir nuevas habilidades y competencias, las mismas que ayuden a promover la carrera laboral de los servidores.

### **3) Aumentar las relaciones interpersonales**

Dentro del ambiente laboral “es inevitable crear buenas relaciones, el mismo que busca incrementar la productividad”, la realización personal de los colaboradores, buscar el trabajo en equipo y para alcanzar el bien común y las metas organizacionales.

Como seres sociales que somos, las relaciones interpersonales tienen un importante impacto en el estado anímico de las personas las mismas que influyen en su motivación.

#### **4) Practicar el Optimismo**

El optimismo está relacionado con una mayor satisfacción y bienestar, según Tierno (2007)

Un optimista es una persona habitualmente dichosa, que se siente a gusto en su propia piel y que tiene tendencia a pensar, sentir y esperar que el futuro le proporcione bienestar y experiencias favorables y gratificantes. El optimista no guarda para sí su felicidad o bienestar subjetivo, sino que tiene necesidad de contagiar estos sentimientos a los demás, y es más dichoso en la medida en que ve a su lado más personas positivas y disputadoras de la vida. (p. 85)

Cuando se está optimista en las labores, resultará más fácil alcanzar las metas y estimular la motivación. Además, las emociones son contagiosas, así que el optimismo se ensanchará al resto de trabajadores, generando una espiral de beneficio mutuo.

#### **5) Desconectar**

La gran mayoría de veces, “la desmotivación laboral no tiene más cimiento que ser producto del cansancio que sufre el trabajador por no encontrar un equilibrio entre su vida laboral y personal”. Por lo que es inevitable que se desconecte de uno de ellos y solo se agrupe en sus labores que realiza ya sea en el trabajo o en su vida particular. Esto se ve reflejado en que tiene problemas para conciliar la vida personal, familiar y profesional.

#### **6) Organizar y Planificar**

Es conocido que “el orden y la disciplina también contribuyen a mejorar la motivación laboral”.

Las personas con una alta autodisciplina y organización son más pertinentes. Esto se debe a que, gracias a esta planificación y orden, vas a ser más eficiente, impidiendo la sobrecarga, que a la larga se convierte en desmotivación. Además, serán capaz de encargarse de los conflictos y de tomar decisiones más rápidas y racionales.

## **7) Ampliar las Habilidades y Competencias**

Los constantes cambios que viene afrontando el mundo, hace que sea fundamental que los trabajadores adquieran nuevas capacidades de forma progresiva a lo largo de toda tu carrera profesional, buscando programas que se adapten al contexto y las necesidades. Un ejemplo claro es lo ocurrido durante esta pandemia, con respecto al teletrabajo, contexto para el cual muchos no se encontraban preparados.

Es así que “cuando se incorporan nuevas habilidades y competencias aumentan las opciones laborales y se mejora el rendimiento laboral”, al mismo tiempo, el colaborador cuenta con el conocimiento suficiente para embarcarse en nuevos planes. Pero aparte de ello, la mejora de capacidades busca que el trabajador tenga sentimientos de mayor integridad personal, lo que afectará positivamente a su motivación laboral.

### **2.2.4. Teoría de la motivación aprendida de McClelland**

Según McClelland (1989) en su libro “Estudio de la motivación humana”, nos manifiesta que la motivación, se divide en 3 necesidades, clasificándose en (ver figura 1), las mismas que en nuestra investigación serán nuestras dimensiones:

**Figura 1 Dimensiones de la Motivación Según McClelland**



**Fuente:** Elaboración propia

**a) Necesidad del logro.**

“Deseo de hacer las cosas mejor, de tener éxito y de sentirse competente, lo define como el éxito en la competición con un criterio de excelencia, es decir, la tendencia a buscar el éxito en las tareas que implican la evaluación del desempeño, la persona con un alto motivo de logro desea triunfar en una tarea que suponga un desafío, afirma que la activación de un motivo de logro prepara a la persona para que realice ciertas conductas, realice tareas moderadamente desafiantes, persista en estas tareas, persiga el éxito y la actividad empresarial innovadora e independiente” (McClelland, 1989, p. 244)

**b) Necesidad de poder**

“La motivación por el poder es el impulso de controlar a otros, disposición o preferencia por tener un impacto en otras personas, gusto

e interés por el control de situaciones o personas, estos individuos tienen la necesidad de modificar situaciones y destacan con conductas tales como: controlar, dominar, influir o sancionar a otros para poder conseguir los objetivos propuestos, de manera que una vez que alcanzan el poder lo pueden usar de forma constructiva si están orientados a conseguir los objetivos de la organización, siendo buenos dirigentes o de manera destructiva si solo se basan en la consecución de sus metas personales, siendo malos gerentes en este caso”. (Morán, 2012, p.132)

**c) Necesidad de afiliación.**

Según McClelland (1989), “es la preferencia recurrente o disposición para la interacción afectuosa, cercana y comunicativa con otros, deseo de afecto y relaciones satisfactorias con otras personas”.

**2.2.5. Calidad de Servicio**

“Está entendida como la medida en que los servicios brindados por la entidad (Unidad de Gestión Educativa Local – UGEL Pasco) responden a las necesidades y expectativas de las personas. Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva”. (PCM, 2021).

Según el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo – CLAD (2008), nos manifiesta que:

La calidad en la gestión pública debe medirse en función de la capacidad para satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de acuerdo a metas preestablecidas alineadas con los fines y propósitos superiores de la Administración Pública y de acuerdo a resultados cuantificables que tengan en cuenta el interés y las necesidades de la sociedad. (CLAD, 2008, p. 37)

Según la PCM – SGP (2019) “La calidad de los servicios está en función de la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas”. Dicha norma técnica instituye el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios, las entidades públicas deben de adoptar acciones que les permitan mejorar la calidad en la provisión de los servicios que brindan a las personas o usuarios de dichos servicios.

Cuando recurrimos a la administración pública para la prestación de un servicio, o para el reconocimiento o tutela de un derecho, esperamos que nos responda favorablemente, con eficiencia, en plazos breves y conforme a criterios de justicia. Esperamos que las personas que actúan en representación de dicha administración estén en condiciones de hacer su trabajo de la mejor manera posible; con el conocimiento adecuado, con objetividad, sin discriminación, con ética y con una auténtica vocación de servicio. Y es que la administración pública no solo es organización y poder público, también es el personal que se encuentra a su servicio y que se encarga de materializar la finalidad última que tiene encargada: que es la de cautelar los intereses generales. (Boyer, 2019, p. 79).

Lo cual nos manifiesta que los servicios que ofrece la UGEL – Pasco, deben de entregarse de forma oportuna, con calidad y deben de satisfacer las necesidades de sus usuarios o de la población en general y las mismas que deben estar alineadas acorde a sus metas formuladas en sus respectivos planes o instrumentos de gestión, como son el Plan Estratégico Institucional (PEI). Plan Operativo Institucional (POI) y demás instrumentos de gestión.

El Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública tiene por finalidad velar por la calidad de la prestación de los bienes y servicios; propiciar la simplificación administrativa; promover y mejorar la calidad en las regulaciones en el ámbito de competencia de la Presidencia del

Consejo de Ministros; el gobierno abierto; la coordinación interinstitucional; la racionalidad de la estructura, organización y funcionamiento del Estado; y la búsqueda de mejoras en la productividad y en la gestión de procesos; la evaluación de riesgos de gestión y la gestión del conocimiento, hacia la obtención de resultados. (PCM, 2018)

### **2.2.6. Definiciones de Calidad de Servicio Según Autores**

**Juran (1993)** lo define como: “la capacidad de satisfacer al cliente en sus necesidades, expectativas y requerimientos, es la satisfacción que se le proporciona al cliente a través del servicio”.

**Kotler (1997)** “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico”. (p. 656)

**Lovelock y Wirtz (2009)** Para estos autores son “Evaluaciones cognitivas a largo plazo que hacen los clientes de la prestación del servicio de una empresa”. (Lovelock y Wirtz, 2009)

**Tschohl (2008)** “El servicio es la energía y la fuerza que necesita toda institución sólo para mantenerse donde está, en lugar de comenzar a perder posiciones. Con el servicio, las empresas pueden comenzar un rápido ascenso hacia más altos niveles de beneficios, generando más impulso en la medida en que avanzan hacia esa meta”.

**Zeithaml et al. (1992)** Para estos autores “Es la amplitud de la discrepancia o diferencia que existe entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones en función de la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía”

### **2.2.7. Dimensiones de la Calidad de Servicio**

Las dimensiones de la calidad de servicio, están establecida en la “Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público”, en el mismo nos menciona seis componentes (dimensiones), tal como podemos apreciar en la figura 1.

“La calidad de los servicios está en función de la capacidad que tiene el Estado de satisfacer las necesidades y expectativas de las personas. En ese sentido, la norma técnica establece el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios para que las entidades públicas adopten acciones que les permitan mejorar la calidad en la provisión de los servicios que brindan a las personas”. (PCM, 2021)

La Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público, nos menciona seis componentes a tener en cuenta, tal como se aprecia en la figura 1, las mismas que a continuación detallamos.

**Figura 2 componentes de la Calidad de Servicios**



**Fuente:** Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (SGP)

- I. **Conocer las necesidades y expectativas de las personas:** “Las entidades deben aplicar este componente de manera inicial y de forma periódica, considerando que la información recabada sirve de insumo para la aplicación de los otros componentes que conforman el Modelo para la Gestión de la

Calidad de Servicios de acuerdo a la Guía para la Identificación y Medición de Necesidades y Expectativas de las Personas”. (PCM, 2021)

- II. **Identificar el valor del servicio:** “En base en las necesidades y expectativas de las personas, se realiza la revisión del valor público del servicio y se identifica la necesidad de diseñar nuevos servicios, o mejorar, reestructurar o fusionar los existentes dentro del ámbito de su competencia”. (PCM, 2021)
- III. **Fortalecer el servicio:** “En base a la brecha identificada, se determinan y mejoran los elementos del servicio en bienestar de las personas. Estos elementos pueden ser: personal, recursos, proveedores, procesos, infraestructura, tecnología, condiciones en la entrega u otros”. (PCM, 2021)
- IV. **Medición y análisis de la calidad del servicio:** “Se realiza mediciones, de forma periódica, de los indicadores de calidad, y a partir de los resultados, se toman decisiones en pro de la mejora del servicio”. (PCM, 2021)
- V. **Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección:** “La Alta Dirección de la entidad debe demostrar, en forma activa y visible, su liderazgo y compromiso con el Modelo para la Gestión de la Calidad de Servicios”. (PCM, 2021)
- VI. **Cultura de calidad:** “La entidad debe implementar acciones para que su personal interiorice la calidad en sus comportamientos y actividades diarias”. (PCM, 2021)

### 2.3. Definición de Términos Básicos.

**Calidad de servicios:** “Está entendida como la medida en que los servicios brindados por el Estado responden a las necesidades y expectativas de las personas. Está vinculada con el grado de adecuación de los servicios a las condiciones y los resultados que las personas necesitan recibir, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva”. (PCM - SGP, 2019, p. 6)

**Servicios:** “Productos intangibles que responden a las necesidades de las personas y que son entregadas por las entidades públicas, en cumplimiento de

sus funciones (por ejemplo: atención médica, seguridad, limpieza pública, recojo de residuos sólidos, alumbrado público, etc). Para la provisión de servicios se podría requerir de bienes para asegurar su adecuada entrega”. (PCM - SGP, 2019, p. 6)

**Necesidad de Logro:** “Es el impulso de alcanzar la consecución de metas, de tener éxito, de sobresalir”. (McClelland, 1989)

**Necesidad de Poder:** “Se destaca por las conductas más importantes relacionadas con la motivación del poder, el liderazgo y la agresividad”. (McClelland, 1989)

**Necesidad de Afiliación:** “Entendida con la preferencia recurrente o disposición para la interacción afectuosa, cercana y comunicativa con otros, deseo de afecto y relaciones satisfactorias con otros”. (McClelland, 1989)

**Personas:** “Conjunto de sujetos de derecho, ya sean personas naturales o jurídicas, que acceden a los servicios brindados por las entidades públicas. Dependiendo de la complejidad y variedad de funciones que cumple el Estado, así como la diversidad de los servicios que brindan, se dan diferentes tipos de relaciones entre las entidades públicas y las personas, pudiendo estar involucrada más de una entidad en la provisión de los servicios”. (PCM - SGP, 2019, p. 5)

**Trato profesional durante la atención:** Referido a las acciones que realiza el/la servidor/a civil y la actitud que manifiesta al momento de brindar los servicios, a través de los diferentes canales de atención con los que cuenta la entidad. Comprende el profesionalismo, empatía, respeto, igualdad en el trato con la persona al prestar los servicios, conocimiento, entre otros. (PCM - SGP, 2019, p. 4)

**Información:** “Referido a la capacidad de brindar información de manera sencilla, precisa, clara, veraz y oportuna; así como establecer una comunicación fluida y transparente acerca de los requisitos, estado y progreso durante la prestación de los servicios. Asimismo, está vinculado a escuchar lo que tienen que decir las

personas, a través del buzón de sugerencias, libro de reclamaciones, entre otros, a fin de contribuir en la mejora de los servicios que la entidad brinda”. (PCM - SGP, 2019, p. 5)

Confianza: “Se refiere a la legitimidad que la entidad pública genera ante las personas. Este conductor puede verse afectado de suscitarse algún aspecto o incidente dado sin justificación alguna o que altere el resultado de la gestión o del servicio demandado”. (PCM - SGP, 2019, p. 5)

## **2.4. Formulación de Hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

La Motivación Laboral tiene una relación significativa con la Calidad de Servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021.

### **2.4.2. Hipótesis Específicas**

#### **Hipótesis Específica 1:**

La necesidad de logro tiene una relación significativa con la calidad de servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021.

#### **Hipótesis Específica 2:**

La necesidad de afiliación tiene una relación significativa con la calidad de servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021.

#### **Hipótesis Específica 3:**

La necesidad de poder tiene una relación significativa con la calidad de servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021.

## **2.5. Identificación de Variables**

### **Variable Independiente (X)**

Motivación Laboral

### **Variable Dependiente (Y)**

Calidad de Servicio

## 2.6. Definición Operacional de Variables e Indicadores

Variables	Definición	Dimensiones	Ítems	Tipo de Variable	Escala de Medición
Motivación Laboral	Se basa en tres tipos de necesidades: de afiliación, de logro, y de poder; las cuales son adquiridas en la cultura y se toman como fuente de motivación ya sea propia o de tus compañeros de trabajo. (McClelland, 1989)	Necesidad de logro	1 - 5	Cualitativa	Ordinal
		Necesidad de afiliación	6 - 10		
		Necesidad de poder	11 - 15		
Calidad de Servicio	Entendida como la medida en que los bienes y servicios brindados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas de las personas. Es decir, está vinculada con el grado de adecuación de los bienes y servicios a los fines o propósitos que las personas esperan obtener, para lo cual las entidades públicas se organizan de manera efectiva, logrando el resultado esperado con el uso eficiente de los recursos. (PCM - SGP, 2019, pág. 14)	Conocer las necesidades y expectativas de las personas.	1 - 3	Cualitativa	Ordinal
		Identificar el valor del servicio	4 - 7		
		Fortalecer el servicio.	8 - 16		
		Medición y análisis de la calidad del servicio	17 - 20		
		Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección.	21 - 23		
		Cultura de calidad en el servicio a las personas	24 - 26		

## **CAPITULO III.**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de Investigación**

En un sentido completo, nuestra investigación es no experimental y en el sentido específico es de tipo descriptivo en su modalidad correlacional.

Es no experimental, pues no se tiene un control directo de las variables que actúan como independientes debido a que ya han ocurrido o son inherentemente no manipulables (Kerlinger y Howard, 2002)

#### **3.2. Nivel de Investigación**

Es descriptiva – correlacional, ya que se describen los aspectos teóricos de nuestras variables investigadas (Motivación laboral y calidad de servicio), y también por que se halla la correlación de las mismas.

#### **3.3. Métodos de Investigación**

Según Pimienta y de la Orden (2012) es el “procedimiento ordenado y específico que se aplica para conseguir un objetivo, por ejemplo, la manera de hacer un experimento químico, una investigación para realizar un ensayo, etcétera”. (p. 134)

Se empleo el método hipotético deductivo. Ya que según Bernal (2010) “El método hipotético deductivo consiste en procedimientos que parte de una

aseveración en calidad de hipótesis, deducción de las conclusiones que dan contraste con los hechos” (p. 56).

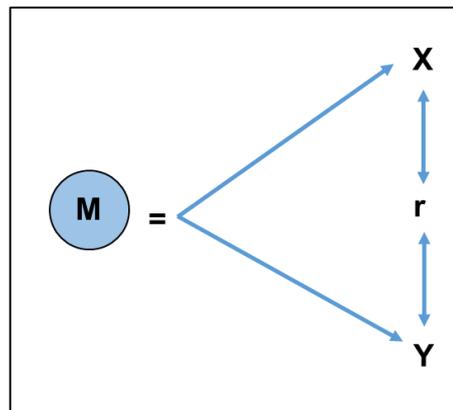
### 3.4. Diseño de Investigación

El diseño de nuestra investigación es transaccional o transversal de correlaciones, ya que se recolectan datos en un solo momento, en un único tiempo, así como comparativo, porque se determina a la variable independiente en base a la comparación de los datos recogidos respecto de la variable dependiente.

Es correlacional, porque busca establecer correlaciones entre nuestras variables estudiadas, para determinar el grado de relación que existe entre ellas, en un momento determinado, en el grupo de personas que son parte de la muestra. (Hernández, et al., 2006)

El mismo que tiene el diseño siguiente:

**Figura 3 Diseño de la Investigación**



Se describe la relación (X, Y) de acuerdo a:

M: Muestra

X: Motivación Laboral

Y: Calidad de Servicio

r: Relación entre las variables de estudio

### **3.5. Población y Muestra**

#### **3.5.1. Población**

“...población un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación...” (Arias, 2012, p. 81), que en nuestro caso según los datos obtenidos de la UGEL – Pasco son 49 trabajadores.

#### **3.5.2. Muestra**

"Es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en totalidad de una población universo, o colectivo partiendo de la observación de una fracción de la población considerada" (Tamayo y Tamayo, 2006, p.176).

Dada las circunstancias por las que estamos afrontando el trabajo debido a la pandemia producto del COVID 19, se realizó una muestra intencional a criterio de los investigadores, la misma que es de 30 personas.

### **3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.6.1. Técnicas**

Como técnica se utiliza la Encuesta que según Ocegueda (2004) es una “Herramienta que nos permite el acopio de datos mediante consulta o interrogatorio. Puede ser administrado en forma oral o escrita con el propósito de averiguar hechos, opiniones y actitudes”. (p. 95)

#### **3.6.2. Instrumentos**

El Cuestionario es el instrumento utilizado para recoger nuestra información, el mismo que según señala Tamayo y Tamayo (2003) “contiene los aspectos del fenómeno que se consideran esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (p.135)

El instrumento empleado para llevar a cabo el recojo de información de la variable motivación laboral fue: La Escala de Motivación de Steers y Braunstein (1976), validada por dichos autores, la misma que está basada en los planteamientos teóricos de David McClelland, la que fue diseñada con la técnica de Likert, la misma que contiene 15 preguntas y para la variable calidad de servicio, se realizó en función de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público (ver anexo 1)

### **3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación.**

Para calcular la confiabilidad de nuestro instrumento de investigación se utilizó la estadística de fiabilidad con el SPSS mediante el alfa de Cronbach, como se puede apreciar en la

***Tabla 1 Estadísticas de Fiabilidad***

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,993	11

Elaboración propia

Como se puede apreciar, el resultado obtenido fue de un valor de ,993 de confiabilidad del instrumento, lo cual es considerado un coeficiente alto. Lo cual nos determina que nuestros cuestionarios miden de una forma confiable nuestras variables y sus respectivas dimensiones establecidas en nuestra investigación.

Del mismo modo se procedió con la validez de nuestros instrumentos tal como se puede apreciar en el anexo 02 de nuestra tesis, los cuales fueron evaluados por profesionales de nuestra universidad conocedores del tema de la investigación.

### **3.8. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos**

En el procesamiento de datos utilizamos: en primer lugar, de forma manual para tabular los datos y posteriormente la computadora mediante el uso

del software Excel de Microsoft Office para el análisis descriptivo con el ingreso de nuestros datos y su posterior tabulación.

En el procedimiento estadístico se utilizó la estadística descriptiva, utilizando las medidas de tendencia central y otras, para lo cual se usó el software estadístico SPSS en su versión 26.

### **3.9. Tratamiento Estadístico**

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al análisis estadístico respectivo, para lo cual se utilizó el paquete estadístico más usado por los investigadores de las ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 26.

Los datos fueron tabulados y son presentados en tablas y gráficos de acuerdo a las variables y dimensiones.

Para la prueba de las hipótesis se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson, ya que nuestra intención es determinar la relación que existe entre las dos variables estudiadas, con un nivel de confianza del 95% (0.95) y significancia del 5% (0.5)

### **3.10. Orientación ética, filosófica y epistémica**

El presente trabajo de investigación se realizó con ética y total transparencia al momento de realizar la recolección de datos de la población en estudio; del mismo modo se respetó y puso énfasis en la autenticidad de los resultados obtenidos, se mantendrá la confidencialidad de las encuestas aplicadas las mismas que serán de estricto carácter privado y se trabajara con honestidad al momento de realizar los análisis respectivos.

Nuestra investigación busca que los aportes de los resultados y sobre todo de las sugerencias, sean llevadas a la práctica por quienes dirigen la UGEL – Pasco.

En todo momento se respetó de manera especial los derechos de todas las personas a mantener su nombre en reserva, así como las respuestas obtenidas.

## **CAPITULO IV.**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del Trabajo de Campo.**

Una vez realizada la selección, validación y confiabilidad de nuestros instrumentos de recolección de datos (la encuesta) uno por cada variable, con el propósito de medir cada una de las variables.

Nuestra encuesta está constituida por 15 preguntas para la primera variable y 26 para la segunda variable, en función a la escala de Likert.

- 1) Nunca,
- 2) Casi Nunca,
- 3) A Veces,
- 4) Casi Siempre y
- 5) Siempre.

La puntuación dada, fue la mínima por ítem de 1 punto, mientras que la máxima fue de 5 puntos.

El recojo de la información fue de un mes aproximadamente. La cual incluyo la aplicación de los cuestionarios, luego de los cuales los resultados fueron procesados, las tablas Excel en primer lugar, para luego ser analizadas con el software estadístico SPSS 26, considerando las siguientes fases:

- i. Presentación de tablas de frecuencias por cada una de las variables con sus respectivas dimensiones.
- ii. Presentación de los resultados mediante los gráficos obtenidos y
- iii. Aplicamos la prueba de Hipótesis utilizando para ello la Correlación de Pearson.

#### 4.2. Presentación, Análisis e Interpretación de Resultados.

##### 4.2.1. Resultados de la Variable Motivación Laboral

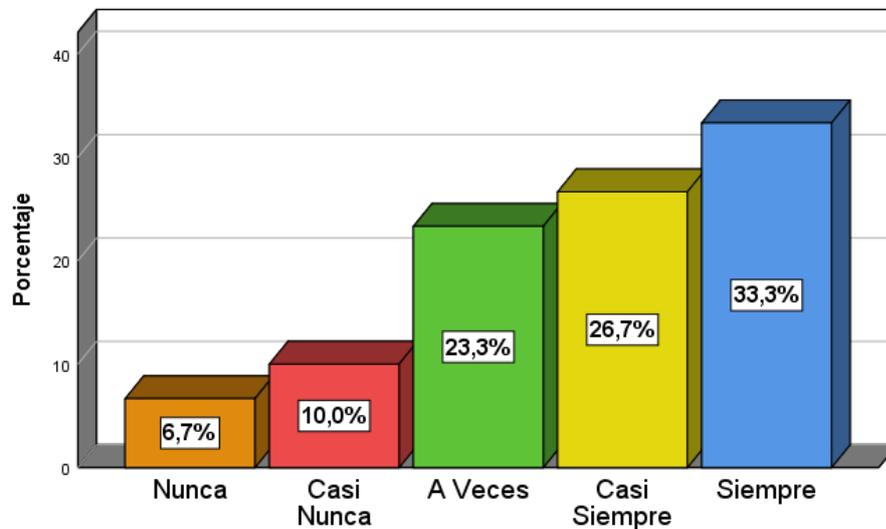
**Tabla 2**  
**Resultados de la Variable Motivación Laboral**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6,7
Casi Nunca	3	10,0
A Veces	7	23,3
Casi Siempre	8	26,7
Siempre	10	33,3
Total	30	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Figura 4**

**Resultados de la Variable Motivación Laboral**



**Fuente:** Encuesta aplicada

### Interpretación

Tal como se puede apreciar en la tabla 2 y figura 4 un 33,3% considera que siempre tiene motivación laboral, un 26,7% manifiesta que casi siempre, 23,3% respondió que a veces, 10% casi nunca y 6,7% nunca.

**Tabla 3**

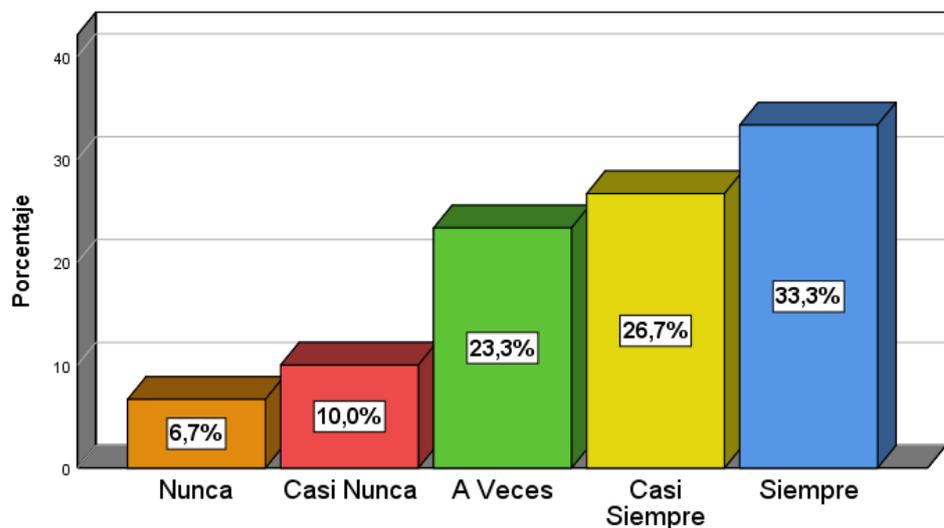
#### **Resultados de la Dimensión Necesidad de Logro**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	2	6,7
Casi Nunca	3	10,0
A Veces	7	23,3
Casi Siempre	8	26,7
Siempre	10	33,3
Total	30	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Figura 5**

#### **Resultados de la Dimensión Necesidad de Logro**



**Fuente:** Encuesta aplicada

### Interpretación

Tal como se puede apreciar en la tabla 3 y figura 5, un 33,3% considera que siempre tiene necesidad del logro, un 26,7% manifiesta que casi siempre, el 23,3% respondió que a veces, 10% declara que casi nunca, mientras que el 6,7% estima que nunca.

**Tabla 4**

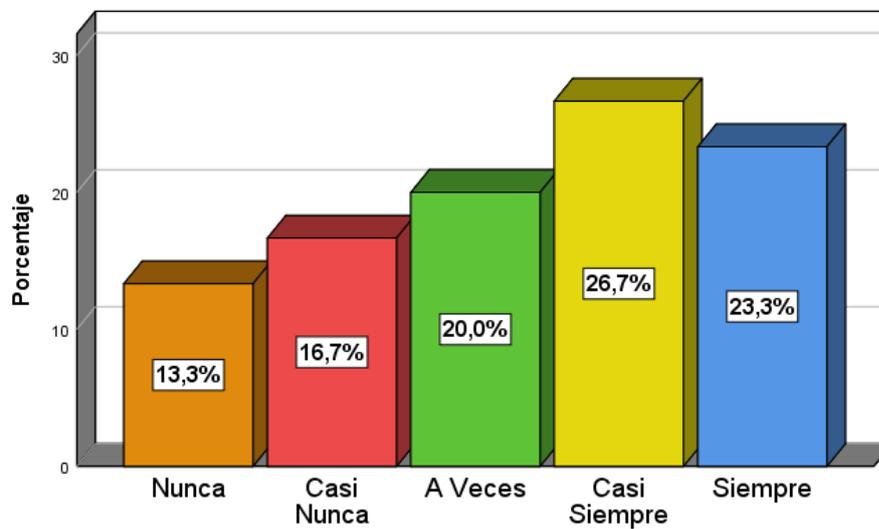
**Resultados de la Dimensión Necesidad de Afiliación**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	13,3
Casi Nunca	5	16,7
A Veces	6	20,0
Casi Siempre	8	26,7
Siempre	7	23,3
Total	30	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Figura 6**

**Resultados de la Dimensión Necesidad de Afiliación**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Interpretación**

Tal como se puede apreciar en la tabla 4 y figura 6, un 26,7% considera que casi siempre tiene necesidad de afiliación, un 23,3% manifiesta que siempre, el 20%

respondió que a veces, un 16,7% declara que casi nunca, mientras que el 13,3% estima que nunca.

**Tabla 5**

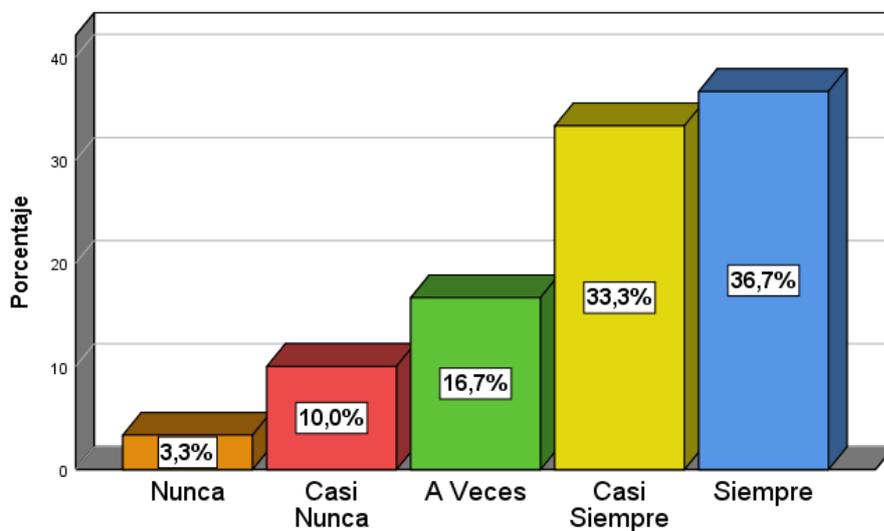
**Resultados de la Dimensión Necesidad de Poder**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	1	3,3
Casi Nunca	3	10,0
A Veces	5	16,7
Casi Siempre	10	33,3
Siempre	11	36,7
Total	30	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Figura 7**

**Resultados de la Dimensión Necesidad de Poder**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Interpretación**

Tal como se puede apreciar en la tabla 5 y figura 7, un 36,7% considera que siempre tiene necesidad de poder, un 33,3% manifiesta que casi siempre, el 16,7% respondió que a veces, un 10% declara que casi nunca, mientras que el 3,3% estima que nunca.

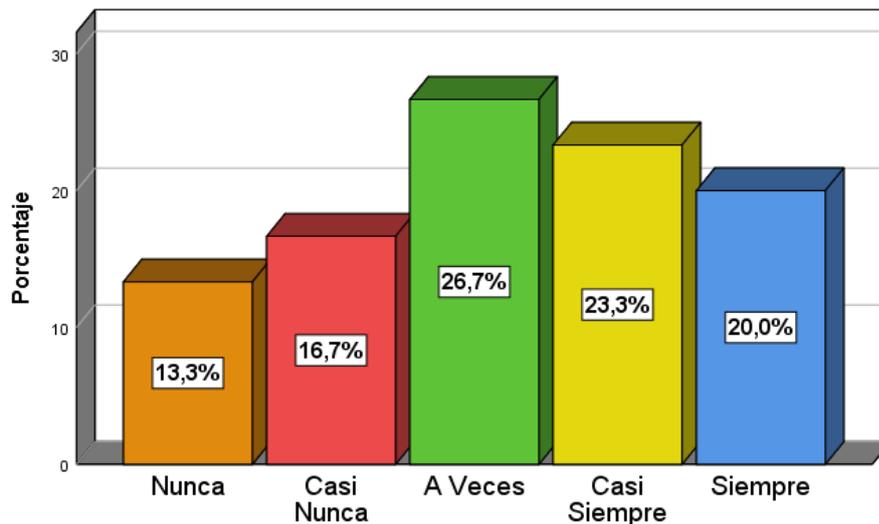
#### 4.2.2. Resultados de la Variable Calidad de Servicio

**Tabla 6 Resultados de la Variable Calidad de Servicio**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	13,3
Casi Nunca	5	16,7
A Veces	8	26,7
Casi Siempre	7	23,3
Siempre	6	20,0
Total	30	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Figura 8 Resultados de la Variable Calidad de Servicio**



**Fuente:** Encuesta aplicada

#### Interpretación

Tal como se puede apreciar en la tabla 6 y figura 8 respecto a la variable calidad de servicio, un 26,7 considera que a veces tiene calidad de servicio, un 23,3% manifiesta que casi siempre, 20% respondió que siempre, 16,7% considera que casi nunca y 13,3% nunca.

**Tabla 7**

**Resultados de la Dimensión Conocer las necesidades y expectativas de las personas**

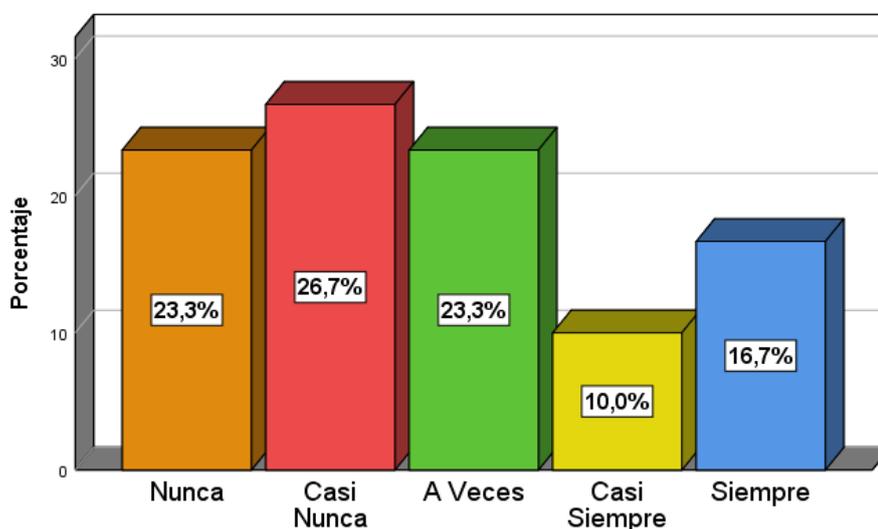
Escala	Frecuencia	Porcentaje
--------	------------	------------

Nunca	7	23,3
Casi Nunca	8	26,7
A Veces	7	23,3
Casi Siempre	3	10,0
Siempre	5	16,7
Total	30	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Figura 9**

**Resultados de la Dimensión Conocer las necesidades y expectativas de las personas**



**Fuente:** Encuesta aplicada

### Interpretación

Tal como se puede apreciar en la tabla 7 y figura 9, un 26,7% considera que casi nunca quiere conocer las necesidades y expectativas de las personas, un 23,3% manifiesta que nunca, el 23,3% respondió que a veces, un 10% declara que casi siempre, mientras que el 16,7% estima que siempre.

**Tabla 8**

**Resultados de la Dimensión Identificar el valor del servicio**

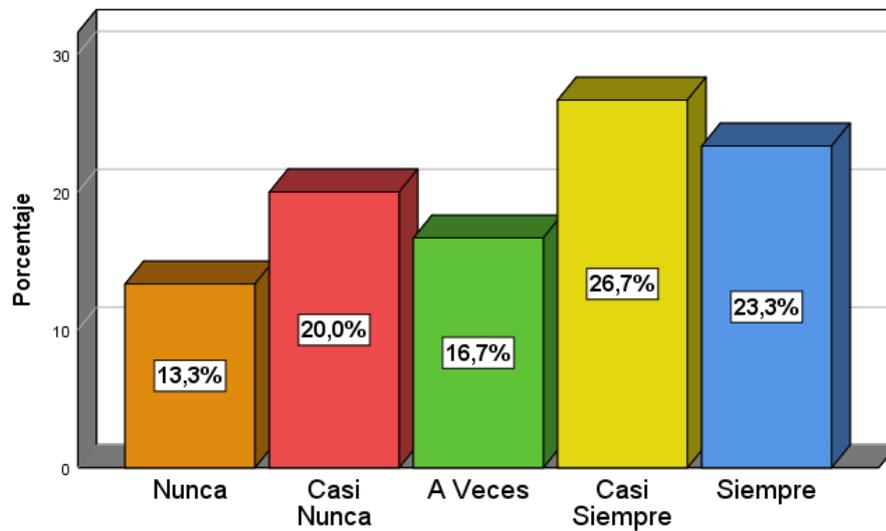
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	4	13,3
Casi Nunca	6	20,0

A Veces	5	16,7
Casi Siempre	8	26,7
Siempre	7	23,3
Total	30	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Figura 10**

**Resultados de la Dimensión Identificar el valor del servicio**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Interpretación**

Tal como se puede apreciar en la tabla 8 y figura 10, un 26,7% considera que casi siempre busca identificar el valor del servicio, un 23,3% manifiesta que siempre, el 20% respondió que casi nunca, un 16,7% declara que a veces, mientras que el 13,3% estima que nunca.

**Tabla 9**

**Resultados de la Dimensión Fortalecer el servicio**

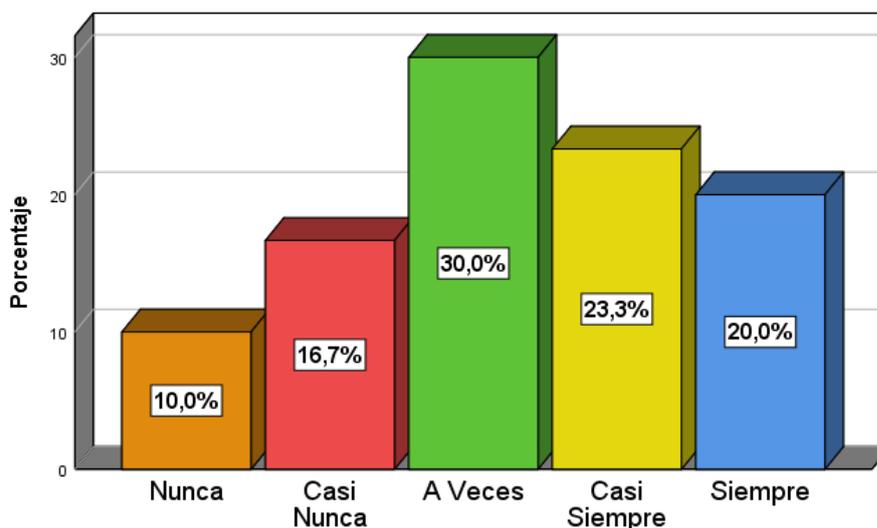
Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	10,0
Casi Nunca	5	16,7
A Veces	9	30,0
Casi Siempre	7	23,3

Siempre	6	20,0
Total	30	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Figura 11**

**Resultados de la Dimensión Fortalecer el servicio**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Interpretación**

Tal como se puede apreciar en la tabla 9 y figura 11, un 30% considera que a veces busca fortalecer el servicio, un 23,3% manifiesta que casi siempre, el 20% respondió que siempre, un 16,7% declara que casi nunca, mientras que el 10% estima que nunca.

**Tabla 10**

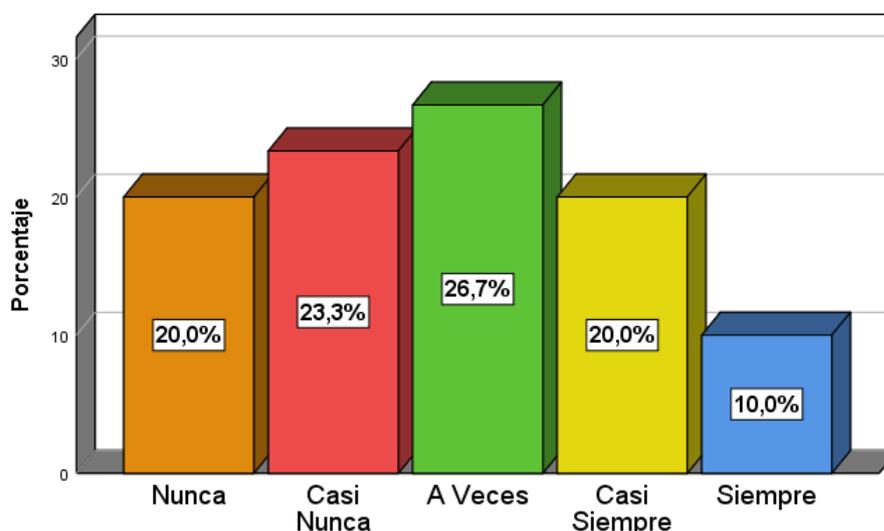
**Resultados de la Dimensión Medición y análisis de la calidad del servicio**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	6	20,0
Casi Nunca	7	23,3
A Veces	8	26,7
Casi Siempre	6	20,0
Siempre	3	10,0
Total	30	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Figura 12**

**Resultados de la Dimensión Medición y análisis de la calidad del servicio**



**Fuente:** Encuesta aplicada

### Interpretación

Tal como se puede apreciar en la tabla 10 y figura 12, un 26,7% considera que a veces busca realizar la medición y análisis de la calidad de servicio, un 23,3% manifiesta que casi nunca, el 20% respondió que casi siempre, igual el 20% declara que nunca, mientras que el 10% estima que siempre.

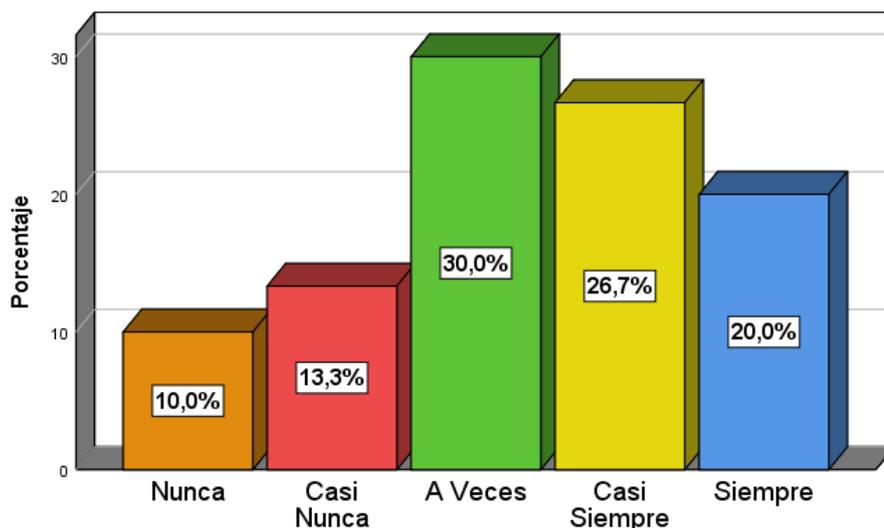
**Tabla 11 Resultados de la Dimensión Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	3	10,0
Casi Nunca	4	13,3
A Veces	9	30,0
Casi Siempre	8	26,7
Siempre	6	20,0
Total	30	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Figura 13**

**Resultados de la Dimensión Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección**



**Fuente:** Encuesta aplicada

**Interpretación**

Tal como se puede apreciar en la tabla 11 y figura 13, un 30% considera que a veces existe liderazgo y compromiso de la alta dirección, un 26,7% manifiesta que casi siempre, el 20% respondió que siempre, el 13,3% declara que casi nunca, mientras que el 10% estima que nunca.

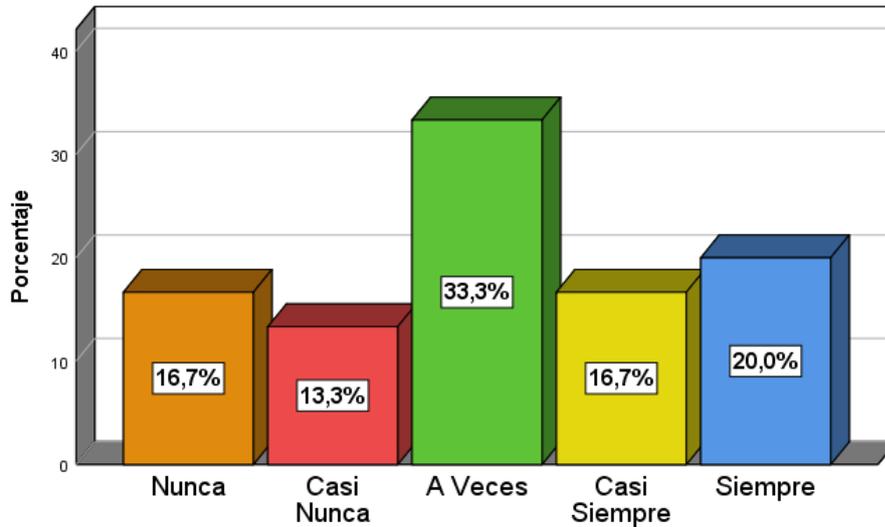
**Tabla 12 Resultados de la Dimensión Cultura de calidad en el servicio a las personas**

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	5	16,7
Casi Nunca	4	13,3
A Veces	10	33,3
Casi Siempre	5	16,7
Siempre	6	20,0
Total	30	100,0

**Fuente:** Encuesta aplicada

**Figura 14**

**Resultados de la Dimensión Cultura de calidad en el servicio a las personas**



**Fuente:** Encuesta aplicada

### Interpretación

Tal como se puede apreciar en la tabla 12 y figura 14, un 33,3% considera que a veces existe cultura de calidad en el servicio a las personas, un 20% manifiesta que siempre, el 16,7% respondió que casi siempre, igual el 16,7% declara que nunca, mientras que el 13,3% estima que casi nunca.

### 4.3. Prueba de Hipótesis

Para la obtención de los resultados se ha utilizado el software estadístico SPSS V.26; mediante dada las características de nuestra investigación la técnica estadística utilizada es la correlación de Pearson.

#### 4.3.1. Prueba de Hipótesis General

##### Hipótesis Nula ( $H_0$ )

La Motivación Laboral no tiene una relación significativa con la Calidad de Servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021.

##### Hipótesis de Investigación ( $H_1$ )

La Motivación Laboral tiene una relación significativa con la Calidad de Servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021.

##### Regla de decisión

- a) Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )

b) Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). y, se acepta ( $H_1$ )

**Tabla 13**  
**Correlación entre motivación laboral y calidad de servicio**

		Motivación Laboral	Calidad de Servicio
Motivación Laboral	Correlación de Pearson	1	,946**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,946**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

#### **Análisis:**

De los resultados obtenidos, tal como se pueden apreciar en la tabla 13, se deduce que el grado de correlación entre las variables motivación laboral y calidad de servicio, mediante el estadístico de correlación de Pearson es de ,946 lo que nos indica que existe una relación significativa entre nuestras variables estudiadas.

Con lo cual queda demostrada nuestra hipótesis planteada, lo que nos permite manifestar que, a mayor motivación laboral, mejor será la calidad de servicio de los colaboradores de la UGEL Pasco.

#### **4.3.2. Prueba de Hipótesis Específicas:**

##### **a) Hipótesis Especifica 1**

###### **Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

La necesidad del logro no tiene una relación significativa con la calidad de servicio de los colaboradores de la UGEL Pasco 2021.

###### **Hipótesis de Investigación ( $H_1$ )**

La necesidad del logro tiene una relación significativa con la calidad de servicio de los colaboradores de la UGEL Pasco 2021.

**Regla de decisión**

- a) Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )
- b) Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). y, se acepta ( $H_1$ )

**Tabla 14**

**Correlación entre necesidad de logro y calidad de servicio**

		Necesidad de Logro	Calidad de Servicio
Necesidad de Logro	Correlación de Pearson	1	,923**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,923**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

**Análisis:**

De los resultados obtenidos, tal como se pueden apreciar en la tabla 14, se concluye que el grado de correlación existente entre la dimensión necesidad de logro y la variable calidad de servicio, mediante la aplicación del estadístico de correlación de Pearson es de ,923 lo que nos indica que existe una relación significativa entre nuestra dimensión y variable estudiada.

Con lo cual queda demostrada nuestra hipótesis planteada, lo que nos permite manifestar que, a mayor necesidad de logro, mejor será la calidad de servicio de los colaboradores de la UGEL Pasco.

**b) Hipótesis Especifica 2**

**Hipótesis Nula ( $H_0$ )**

La necesidad de afiliación no tiene una relación significativa con la calidad de servicio de los colaboradores de la UGEL Pasco 2021.

**Hipótesis de Investigación ( $H_1$ )**

La necesidad de afiliación tiene una relación significativa con la calidad de servicio de los colaboradores de la UGEL Pasco 2021.

**Regla de decisión**

- a) Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )
- b) Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). y, se acepta ( $H_1$ )

**Tabla 15**

**Correlación entre necesidad de afiliación y calidad de servicio**

		Necesidad de Afiliación	Calidad de Servicio
Necesidad de Afiliación	Correlación de Pearson	1	,975**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,975**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

**Análisis:**

De los resultados obtenidos, tal como se pueden visualizar en la tabla 15, se concluye que el grado de correlación existente entre la dimensión necesidad de afiliación y la variable calidad de servicio, mediante la aplicación del estadístico de correlación de Pearson es de ,975 lo que nos permite indicar que existe una relación significativa entre nuestra dimensión y variable estudiada.

Con lo cual queda demostrada nuestra hipótesis planteada, lo que nos permite manifestar que, a mayor necesidad de afiliación, mejor será la calidad de servicio de los colaboradores de la UGEL Pasco.

### c) Hipótesis Específica 3

#### Hipótesis Nula ( $H_0$ )

La necesidad de poder no tiene una relación significativa con la calidad de servicio de los colaboradores de la UGEL Pasco 2021.

#### Hipótesis de Investigación ( $H_1$ )

La necesidad de poder tiene una relación significativa con la calidad de servicio de los colaboradores de la UGEL Pasco 2021.

#### Regla de decisión

- c) Si Valor  $p > 0.05$ , se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ )
- d) Si Valor  $p < 0.05$ , se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ). y, se acepta ( $H_1$ )

**Tabla 16**

#### **Correlación entre necesidad de poder y calidad de servicio**

		Necesidad de Poder	Calidad de Servicio
Necesidad de Poder	Correlación de Pearson	1	,940**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,940**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

#### **Análisis:**

De los resultados conseguidos, tal como se pueden visualizar en la tabla 16, se concluye que el grado de correlación existente entre la dimensión necesidad de poder y la variable calidad de servicio, mediante la aplicación del

estadístico de correlación de Pearson es de ,940 lo que nos permite indicar que existe una relación significativa entre nuestra dimensión y variable estudiada.

Con lo cual queda demostrada nuestra hipótesis planteada, lo que nos permite manifestar que, a mayor necesidad de poder, mejor será la calidad de servicio de los colaboradores de la UGEL Pasco.

#### **4.4. Discusión de Resultados**

De acuerdo a la hipótesis general planteada: La Motivación Laboral tiene una relación significativa con la Calidad de Servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021, al concluir la investigación debemos manifestar que efectivamente luego de realizado la respectiva prueba de hipótesis se comprobó mediante el estadístico de correlación de Pearson que existe una relación significativa del orden de ,946. siendo la relación significativa ( $p$ -valor = 0,000 < 0,01)

Por lo que debemos mencionar que cuanto mayor sea la motivación laboral del colaborador mejor será su calidad de servicio, lo cual se reflejara en el bienestar de los usuarios de la UGEL Pasco.

Nuestros resultados obtenidos se relacionan con los resultados hallados por Córdova (2018) quien nos manifiesta:

Los resultados obtenidos a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, señalan que es significativa (Sig.= 0,000) y la correlación encontrada entre ambas variables fue de ( $r_s = 0.898$ ), es decir, las dos variables están directamente asociadas, en una correlación positiva de alta intensidad. Por lo tanto se acepta la hipótesis general, es decir la motivación laboral se relacionó significativamente con el compromiso organizacional de los sujetos de la entidad participante; entonces, a mayor motivación laboral, mayor compromiso organizacional. (p. 99)

En lo referente a nuestra hipótesis específica 1: La necesidad del logro tiene una relación significativa con la calidad de servicio de los colaboradores de

la UGEL Pasco 2021. Debemos declarar que luego de realizado la respectiva prueba de hipótesis se comprobó mediante el estadístico de correlación de Pearson que existe una relación significativa del orden de ,923. siendo la relación significativa ( $p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$ ).

Lo que nos conlleva a afirmar que cuando se consigue la necesidad del logro, se mejora la calidad de servicio del colaborador de la UGEL Pasco, tal como lo afirma Rodríguez (2022) “las personas cuyo motivador es el logro tienen una fuerte inquietud por establecer y lograr metas desafiantes. Son buenas asumiendo riesgos calculados para lograr sus objetivos. Además, les gusta recibir una retroalimentación regular sobre su progreso y sus logros. Prefieren trabajar solos”.

Concerniente a la hipótesis específica 2: La necesidad de afiliación tiene una relación significativa con la calidad de servicio de los colaboradores de la UGEL Pasco 2021. Debemos manifestar que luego de realizado la respectiva prueba de hipótesis se evidenció mediante el estadístico de correlación de Pearson que existe una relación significativa del orden de ,975. siendo la relación significativa ( $p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$ )

Lo que nos sobrelleva a afirmar que cuando se consigue la necesidad de afiliación, se mejora la calidad de servicio del colaborador de la UGEL Pasco, tal como lo declara Gomez (2021)

“La afiliación es la tendencia que tenemos a buscar compañía de otras personas, es esa necesidad de establecer relaciones con los demás, mientras que la propensión a evaluar de forma positiva a otra persona y deseo de acercamiento, se le conoce como atracción interpersonal, la cual contempla componentes cognitivos, afectivos y conductuales. Nuestra necesidad de “pertenencia” funge como una motivación humana fundamental”.

Relativo a la hipótesis específica 3: La necesidad de poder tiene una relación significativa con la calidad de servicio de los colaboradores de la UGEL Pasco 2021. Debemos manifestar que luego de realizado la respectiva prueba de hipótesis se demostró mediante el estadístico de correlación de Pearson que existe una relación significativa del orden de ,940. siendo la relación significativa ( $p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$ )

Con lo cual podemos afirmar que cuando se consigue la necesidad de poder, se mejora la calidad de servicio del colaborador de la UGEL Pasco, tal como lo declara Peiró (2022)

“Se da en un alto nivel en aquellas personas que disfrutan compitiendo con el resto. Buscan ser reconocidos socialmente e influir en la sociedad, pero buscando siempre sus intereses. McClelland diferencia el poder personal y el poder socializado. El primero se basa en obtener los máximos beneficios para uno mismo y el segundo tiende a ser más consciente de los demás”.

## CONCLUSIONES

- 1) Luego de realizado la prueba de hipótesis, se identificó que existe una relación significativa entre nuestras variables motivación laboral y calidad de servicio, lo cual ha sido demostrado mediante el estadístico de correlación de Pearson que manifiesta que la relación es de ,946.
- 2) Los resultados determinados mediante la aplicación del estadístico de correlación de Pearson, nos mencionan que se encontró una relación significativa de ,923 entre la dimensión necesidad de logro y nuestra variable calidad de servicio.
- 3) Del mismo modo, los resultados encontrados mediante la aplicación del estadístico de correlación de Pearson, nos indican que se encontró una relación significativa del orden del ,975 entre la dimensión necesidad de afiliación y nuestra variable calidad de servicio.
- 4) También los resultados determinados mediante la aplicación del estadístico de correlación de Pearson, nos muestran que se encontró una relación significativa de ,940 entre la dimensión necesidad de poder y nuestra variable calidad de servicio.

## RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a quienes dirigen la UGEL Pasco, que realicen talleres dirigidos a sus colaboradores sobre temas de motivación laboral y de calidad de servicio.
- 2) Es conocido que un factor motivante es el aspecto económico, por lo que se le recomienda establecer algunas motivaciones económicas por el logro o cumplimiento de metas, esto de acuerdo a su disponibilidad presupuestaria.
- 3) Se recomienda fortalecer la calidad de servicio de los trabajadores de UGEL Pasco, instituyéndolo como una política de trabajo, para ello se recomienda difundir el Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.
- 4) Poner un buzón de sugerencias para los usuarios de la UGEL Pasco sobre su apreciación de la calidad de servicio, a fin de encontrar falencias y mejorar el servicio brindado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Alcantara Venegas, J. M., & Alvarado Loyola, A. I. (2020). *Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud de Huariaca – Pasco – 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2067>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Guía para su elaboración*. (Sexta ed.). Caracas: Episteme.
- Armas Gil, D. M. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal del Ministerio Público de Cajabamba, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres]. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12727/8861>
- Barrenechea Orduña, H. A. (2020). *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio de la UGEL Huarmey-2016*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4231>
- Benítez Martínez, D. C., Fuentes González, M. C., & Peña Quiñones, L. A. (2021). *Motivación en trabajadores de la empresa SEA and OIL Ltda. en tiempos de Covid-19*. [Tesis de Pregrado, Universidad Santo Tomás]. Colombia. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11634/33229>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. Tercera edición*. Bogotá D.C.: Pearson Educación de Colombia Ltda.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano* (Tercera ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A. DE C.V.
- Córdova Córdova, K. G. (2018). *Motivación laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del CETICOS Paíta*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de

Piura]. Obtenido de  
<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1426/ADM-COR-COR-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fishman, D. (2014). *Motivación 360°. Cómo incrementarla en la vida y en la empresa*. Santiago de Chile: Aguilar Chilena de Ediciones S.A.

Gomez Obregon, M. (1 de Mayo de 2021). *La necesidad de afiliación y el modelo multidimensional de la afiliación*. Obtenido de PsicoActiva:  
<https://www.psicoactiva.com/blog/necesidad-de-afiliacion-el-modelo-multidimensional/>

González Serra, D. J. (2008). *Psicología de la motivación*. La Habana: Editorial Ciencias Médicas.

Hernandez Sampieri , R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio , P. (2006). *Metodología de la investigación Cuarta edición*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Kerlinger, F. N., & Howard, L. B. (2002). *Enfoque conceptual de la Investigación del comportamiento*. México: McGraw.Hill.

Lápiz Valderrama, R. (2020). *La motivación del personal y La calidad de servicio a los usuarios en la Ugel del Datem del Marañón – 2017*. [Tesis de Maestria, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Obtenido de <http://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/5983>

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios, personal, tecnología y estrategia 6ta Edición*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

Maristany, J. (1994). *Motivación. Claves para una mepresa exitosa*. Buenos Aires: J. Maristany S.A.

Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Phychological Review*, 370–396.

- McClelland, D. C. (1989). *Estudio de la Motivación Humana*. Madrid: Narcea de Ediciones S.A.
- Medina Rivera , R. A. (2020). *Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la organización ALITECNO S.A.* [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15846>
- Morán Astorga, C. (2012). *Una psicología en el ámbito laboral. Competencias para recursos humanos*. Salamanca: Bitarte S.L.
- Ocegueda Mercado, C. (2004). *Metodología de la investigación. Métodos, técnicas y estructuración de trabajos académicos. 2a edición*. México: Opsi.
- Ortiz García , E. A., & Tello Pérez , J. H. (2021). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad del centro poblado "El Rosario de Polloc" Distrito la Encañada - Cajamarca 2019*. [Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1908>
- Palmero Cantero, F., Guerrero Rodríguez, C., Gómez Iñiguez, C., Carpi Ballester, A., & Gorayeb, R. (2011). *Manual de teorías emocionales y motivacionales*. Castellón de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I.
- PCM - SGP. (2019). *Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público* (primera ed.). Lima: Secretaría de Gestión Pública. Obtenido de <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2019/05/Manual-amigable-de-la-NT-de-Calidad.pdf>
- Peiró, R. (3 de Febrero de 2022). *Teoría de McClelland*. Obtenido de Economipedia.com: <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-mcclelland.html>

- Peña Rivas, H. C., & Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Pimienta Prieto, J. H., & de la Orden Hoz, A. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación.
- Pursell, S. (30 de Diciembre de 2021). *Motivación laboral: definición, estrategias y ejemplos*. Obtenido de HubSpot: <https://blog.hubspot.es/marketing/7-trucos-para-estimular-tu-motivacion>
- Ramos Cauchos, N. R., & Salazar Lume, M. W. (2016). *Motivación laboral y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica 2016*. [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica]. Obtenido de <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1199>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Comportamiento organizacional. Decimotercera edición*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Rodríguez, E. M. (1 de Febrero de 2022). *La teoría de las necesidades de McClelland*. Obtenido de La Mente es Maravillosa: <https://lamenteesmaravillosa.com/la-teoria-de-las-necesidades-de-mcclelland/>
- Santacruz Benavidez, J. A. (2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*. [Tesis de Pregrado. Universidad Central del Ecuador]. Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/12711>
- Santander Universidades. (14 de Octubre de 2020). *Motivación laboral: 7 técnicas para recuperar la ilusión en el trabajo*. Obtenido de Santander Universidades: <https://www.becas-santander.com/es/blog/motivacion-laboral->

tecnicas.html#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20en%20el%20trabajo,la%20definici%C3%B3n%20recogida%20por%

- Steers, R. M., & Braunstein, D. N. (1976). A behaviorally-based measure of manifest needs in work settings. *Journal of Vocational Behavior*, 9(2), 251-266.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Limusa S.A. de C.V.
- Tierno, B. (2007). *Optimismo vital. Manual completo de psicología positiva*. Barcelona: Ediciones Martínez Roca.
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. Barcelona: Editorial Grupo Planeta.
- Utria, O. (2007). La importancia del concepto de motivación en la psicología. *Revista Digital de Psicología*, 2, 55 -78.
- Vilcapoma Olivera, C. (2021). *Motivación laboral y la realización del proceso pedagógico en los docentes del Distrito de Ahuaycha, Provincia de Tayacaja, Región Huancavelica 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Obtenido de <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2431>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1992 ). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid: Díaz de Santos.

## **ANEXOS**

## Anexo A: Instrumentos de Recolección de Datos



UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Escuela de Administración



### ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA UGEL - PASCO

Estimado Colaborador:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración para contestar la presente encuesta, la misma que forma parte de la tesis: Motivación Laboral y Calidad de Servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco, 2021.

Por favor:

1. No escriba su nombre, la encuesta es anónimo y confidencial.
2. Responda las alternativas de respuesta según corresponda y con sinceridad.
3. Marque con una "X" el numero de la respuesta que usted considere es la más adecuada. De acuerdo al cuadro que aparece.

<b>NUNCA</b>	<b>1</b>
<b>CASI NUNCA</b>	<b>2</b>
<b>A VECES</b>	<b>3</b>
<b>CASI SIEMPRE</b>	<b>4</b>
<b>SIEMPRE</b>	<b>5</b>

<b>VARIABLE 1: INTELIGENCIA EMOCIONAL</b>						
	<b>DIMENSIÓN 1: NECESIDAD DE LOGRO</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿Intento mejorar mi desempeño laboral?					
2	¿Me gusta trabajar en competición y ganar?					
3	¿A menudo me encuentro hablando con colegas sobre temas que no forman parte del trabajo?					
4	¿Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes?					
5	¿Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión?					
<b>DIMENSIÓN 2: NECESIDAD DE AFILIACIÓN</b>						
6	¿Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la UGEL - Pasco?					
7	¿Me gusta realizar tareas complejas?					
8	¿Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo?					
9	¿Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros(as)?					
10	¿Me gusta fijar y alcanzar metas realistas?					
<b>DIMENSIÓN 3: NECESIDAD DE PODER</b>						

11	¿Me gusta influenciar a la gente para conseguir mi objetivo?					
12	¿Me gusta pertenecer a los grupos y organizaciones?					
13	¿Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil					
14	¿Me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean?					
15	¿Prefiero trabajar con otras personas más que trabajar solo(a)?					

**Gracias por su colaboración**

## CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE: CALIDAD DEL SERVICIO

N°	VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO	1	2	3	4	5
	<b>CONOCER LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PERSONAS</b>					
1	¿Se cuenta con un diseño metodológico, que permitan recoger las necesidades y expectativas de las personas?					
2	¿Se han identificado las características de las personas que acceden al servicio que brinda la entidad?					
3	¿Se conocen las necesidades y expectativas que demandan las personas que reciben o recibirán el servicio que brinda la entidad?					
	<b>IDENTIFICAR EL VALOR DEL SERVICIO</b>					
4	¿Se conoce el servicio bajo un enfoque de valor público?					
5	¿El servicio actual, cubre las necesidades y expectativas de los diferentes segmentos de personas?					
6	¿El análisis del entorno para la provisión del servicio ha sido desarrollado?					
7	¿Se ha definido el valor público del servicio con relación a las necesidades y expectativas de las personas?					
	<b>FORTALECER EL SERVICIO</b>					
8	¿La estructura organizacional se encuentra alineada y brinda soporte al servicio?					
9	¿Se cuenta con políticas, planes u otros que brinden soporte en las actividades relacionadas a la entrega del servicio?					
10	¿Se realiza programas de capacitación orientados a la necesidad del servicio para el personal involucrado en el servicio?					
11	¿Se realizan evaluaciones de desempeño orientadas a la necesidad del servicio para el personal involucrado en el servicio, y se aplican medidas para mejorar su desempeño?					
12	¿Se tiene identificado los canales de entrega (presencial, virtual u otros) que permiten ofrecer el servicio a las personas?					
13	¿Existen canales de comunicación para difundir el servicio a las personas?					
14	¿Se cuenta con el diseño y caracterización de los procesos vinculados con el servicio?					
15	¿Se tienen identificadas las deficiencias, puntos críticos o espacios de mejora de los procesos vinculados con el servicio, y se cuenta con un plan de mejora para resolver las problemáticas detectadas?					
16	¿Se ha definido acciones para alcanzar el valor público del servicio?					
	<b>MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>					
17	¿Se cuentan y aplican herramientas para la medición y evaluación de la satisfacción de las personas?					
18	¿Se ha definido indicadores asociados a la conformidad del servicio?					
19	¿Se cuenta con personal capacitado para la medición, análisis e interpretación de los datos vinculados a los indicadores; así como para la evaluación de la satisfacción de las personas?					
20	¿Se han implementado mejoras al servicio sobre los resultados obtenidos de las mediciones?					

	<b>LIDERAZGO Y COMPROMISO DE LA ALTA DIRECCIÓN</b>					
<b>21</b>	¿La Alta Dirección promueve y participa en los espacios de articulación para el fortalecimiento del servicio?					
<b>22</b>	¿La Alta Dirección genera condiciones para la medición de la satisfacción de las personas que acceden al servicio?					
<b>23</b>	¿La Alta Dirección comunica los logros de la mejora del servicio?					
	<b>CULTURA DE CALIDAD</b>					
<b>24</b>	¿Se ha identificado la situación actual de la cultura de calidad en los procesos relacionados a la prestación del servicio?					
<b>25</b>	¿Se ha implementado acciones para crear o mejorar la cultura de calidad* en los procesos relacionados a la prestación del servicio?					
<b>26</b>	¿Se realizan mediciones respecto al nivel de desarrollo de la cultura de la calidad en los procesos que generan el servicio?					

**Gracias por su colaboración**



**Anexo B: Procedimiento de validación y confiabilidad**  
**Título: Motivación Laboral y Calidad de Servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco, 2021**



**Instrucciones:** Marque con una "X" según considere la valoración de acuerdo a cada ítem

PARA: Pertinencia y claridad del instrumento					PARA: Relevancia del instrumento										
5 = Óptimo 4 = Satisfactorio 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Deficiente					5 = Mínimo 4 = Poca 3 = Regular 2 = Bastante 1 = Fuerte										
Criterios de Evaluación	Pertinencia					Claridad					Relevancia				
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1) El instrumento tiene estructura lógica.				X						X	X				
2) La secuencia de presentación de los ítems es óptima.				X				X		X					
3) El grado de complejidad de los ítems es aceptable.			X							X	X				
4) Los términos utilizados en las preguntas son claros y comprensibles.				X						X	X				
5) La metodología refleja el problema de investigación.			X							X	X				
6) El instrumento abarca en su totalidad el problema de investigación.				X						X	X				
7) Las preguntas permiten el logro de objetivos.				X				X		X					
8) La metodología permite recoger información para alcanzar los objetivos de la investigación.				X						X	X				
9) El instrumento abarca las variables e indicadores.			X							X	X				
10) Los ítems permiten contrastar las hipótesis.				X						X	X				
Sumatoria Parcial				12	35				8	40	10				
<b>Sumatoria Total</b>					<b>47</b>					<b>48</b>					<b>10</b>

Observaciones:

**Nombres y Apellidos del Experto:**

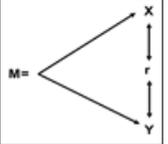
HELVIS ALEJANDRO QUISPE HUATA

**Especialidad:** Mgr. en Administración

**DNI.:** 40356008 **Nro. Celular:** 945946965

### Anexo C: Matriz de Consistencia

#### Título: Motivación Laboral y Calidad de Servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco, 2021

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		Necesidad de logro	<b>Tipo de investigación</b> No experimental <b>Método de Investigación</b> Hipotético - deductivo <b>Diseño de investigación:</b> 
¿Qué relación existe entre la Motivación Laboral con la Calidad de Servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021?	Determinar la relación que existe entre la Motivación Laboral con la Calidad de Servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021.	La Motivación Laboral tiene una relación significativa con la Calidad de Servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021.	<b>Variable Independiente</b>	Necesidad de afiliación	
			Motivación Laboral	Necesidad de poder	
				Conocer las necesidades y expectativas de las personas.	
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas		Identificar el valor del servicio	<b>Población:</b> 49 trabajadores <b>Muestra:</b> 30 personas <b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> Encuesta y Cuestionario <b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos:</b> Excel, SPSS V. 26
¿Qué relación existe entre la necesidad de logro con la calidad de servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021?	Determinar la relación que existe entre la necesidad de logro con la calidad de servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021.	La necesidad de logro tiene una relación significativa con la calidad de servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021.		Fortalecer el servicio.	
¿Qué relación existe entre la necesidad de afiliación con la calidad de servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021?	Determinar la relación que existe entre la necesidad de afiliación con la calidad de servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021.	La necesidad de afiliación tiene una relación significativa con la calidad de servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021.	<b>Variable Dependiente</b>	Medición y análisis de la calidad del servicio	
¿Qué relación existe entre la necesidad de poder con la calidad de servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021?	Determinar la relación que existe entre la necesidad de poder con la calidad de servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021.	La necesidad de poder tiene una relación significativa con la calidad de servicio de los Colaboradores de la UGEL Pasco 2021.	Calidad de Servicio	Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección.	
				Cultura de calidad en el servicio a las personas	