



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD
DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS COLABORADORES
DE LA RED DE SALUD – UTCUBAMBA, 2017.**

Autora: Bach. Ghisela Lisseth Gil Perez

Asesor: Mg. Juan Alberto Avalos Hubeck

BAGUA GRANDE – PERÚ

2019



**UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRIGUEZ DE
MENDOZA DE AMAZONAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD
DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS COLABORADORES
DE LA RED DE SALUD – UTCUBAMBA, 2017.**

Autora: Bach. Ghisela Lisseth Gil Perez

Asesor: Mg. Juan Alberto Avalos Hubeck

BAGUA GRANDE – PERÚ

2019

DEDICATORIA

*A mis padres **Miguel Gil** y **Consuelo Pérez**, quienes desde muy pequeña me orientaron y pusieron todo su empeño en forjar en mí una persona de bien, con valores y principios sólidos, que espero no haber defraudado.*

*A mis hermanos **Euler** y **Vanesa**, por compartir momentos significativos conmigo y por siempre estar dispuestos a escucharme y ayudarme en cualquier momento.*

*A mi esposo **Geiner Castro**, por el apoyo incondicional durante todo este arduo camino, compartiendo momentos alegres y difíciles, por brindarme su amor, paciencia y comprensión.*

Ghisela Lisseth

AGRADECIMIENTO

Al Dr. **Policarpio Chauca Valqui**, representante general de la casa superior de estudios Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas en su condición Rector, por apostar por la juventud Utcubambina y dar oportunidades de estudio a través de la implementación de Sección – Utcubamba.

Al Mg. **Cécil Wilmer Burga Campos**, Coordinador académico de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas Sección – Utcubamba, por sus sabias orientaciones en el momento oportuno dando aliento constante para seguir adelante, terminar los estudios hasta sustentar el trabajo de investigación.

Al Mg. **Juan Alberto Avalos Hubeck**, por su aceptación como asesor de la presente investigación quien, a pesar de su trabajo recargado como docente universitario, dio su tiempo para ayudar en la concreción y revisión del estudio.

Al Mg. **Erlita Llatas Becerra**, por la orientación y apoyo que me permitieron concretar este proyecto de investigación.

Al Director Ejecutivo **José Baldomero Carrera Abanto**, por brindarme las facilidades en la Institución que dirige, la Red de Salud Utcubamba y hacer posible la aplicación de la encuesta.

La autora.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Dr. Policarpio Chauca Valqui
Rector

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón
Vicerrector Académico

Dra. Flor Teresa García Huamán
Vicerrectora de Investigación

Mg. Ricardo Rafael Alva Cruz
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

VISTO BUENO DEL ASESOR

YO, Juan Alberto Avalos Hubeck, docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de esta casa superior de estudios, como asesor de la tesis: **LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS COLABORADORES DE LA RED DE SALUD – UTCUBAMBA, 2017**; elaborado por la bachiller Ghisela Lisseth Gil Pérez, considero que cumple con los requisitos de fondo y de forma, por lo que DOY EL VISTO BUENO respectivo para su evaluación y sustentación correspondiente.

Por lo tanto:

Firmo la presente para mayor constancia.

Bagua Grande, octubre del 2019.



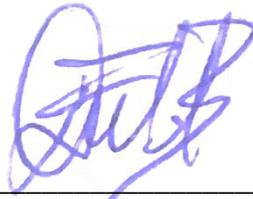
Mg. C.P.C. JUAN A. AVALOS HUBECK

Asesor

JURADO EVALUADOR



Dr. River Chávez Santos
Presidente



Mg. Erlita Llatas Becerra
Secretario



Mg. Cecil Wilmer Burga Campos
Vocal



ANEXO 3-K

**DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

Yo GHISELA LISSETH GIL PEREZ
identificado con DNI N° 72166339 Estudiante()/Egresado (X) de la Escuela Profesional de
ADMINISTRACION DE EMPRESAS de la Facultad de:
CIENCIAS ECONOMICAS Y ADMINISTRATIVAS
de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas.

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor de la Tesis titulada: LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON
LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS COLABORADORES
DE LA RED DE SALUD - UTCUBAMBO, 2017.

que presento para
obtener el Título Profesional de: ADMINISTRACION DE EMPRESAS

2. La Tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente, y para su realización se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La Tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La Tesis presentada no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. La información presentada es real y no ha sido falsificada, ni duplicada, ni copiada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo toda responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la Tesis para obtener el Título Profesional, así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para la UNTRM en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la Tesis.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que la Tesis para obtener el Título Profesional haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones civiles y penales que de mi acción se deriven.

Chachapoyas, 15 de NOVIEMBRE de 2019

Firma del(a) tesista



ANEXO 3-N

**ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL**

En la ciudad de Chachapoyas, el día 27 de Noviembre del año 2019, siendo las 10:00am horas, el aspirante GHI SELA LISSETH GIL PÉREZ defiende en sesión pública la Tesis titulada: LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS COLABORADORES DE LA RED DE SALUD - UICUBAHUA, 2017.

para obtener el Título Profesional de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS a ser otorgado por la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, ante el Jurado Evaluador, constituido por:

Presidente : Dr. RIVERA CHAVEZ SANTOS
Secretario : Mg. ERLITA LLATAS BECERRA
Vocal : Mg. CECIL WILMER BURGA CAMPOS

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto, a fin de que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida la Tesis para obtener el Título Profesional, en términos de:

Aprobado () Desaprobado ()

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 10:55am horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Título Profesional.

SECRETARIO

VOCAL

PRESIDENTE

OBSERVACIONES:

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS	v
VISTO BUENO DEL ASESOR	vi
JURADO EVALUADOR	vii
DECLARACIÓN JURADA DE NO PLAGIO	viii
ACTA DE EVALUACIÓN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS	ix
ÍNDICE	x
ÍNDICE DE TABLAS	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xiii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1. Realidad Problemática	16
1.2. Formulación del Problema	17
1.3. Objetivos	17
1.3.1. Objetivo General	17
1.3.2. Objetivos Específicos	17
1.4. Hipótesis	17
1.4.1. Hipótesis General	17
1.5. Antecedentes de la Investigación	17
1.6. Bases teóricas	22
II. MATERIALES Y MÉTODOS	31
2.1. Objeto de Estudio	31

2.2. Tipo de estudio.....	31
2.3. Diseño de la Investigación.	31
2.4. Población, Muestra y Muestreo	32
2.4.1. Población.....	32
2.4.2. Muestra	32
2.4.3. Muestreo	33
2.5. Variables de Estudio	33
2.6. Operacionalización de Variables	33
2.7. Fuentes de información.....	34
2.8. Métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos.....	34
2.8.1. Métodos:	34
2.9. Técnicas e Instrumentos	35
2.9.1. Técnicas.....	35
2.9.2. Instrumentos.....	35
2.9.3. Procedimientos	35
2.9.4. Análisis de datos.....	35
III. RESULTADOS	37
IV. DISCUSIÓN	52
V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS.....	59

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Edad	37
Tabla 2: Género	38
Tabla 3: Lugar de Procedencia	39
Tabla 4: Estado Civil	40
Tabla 5: Grado Académico	41
Tabla 6: Modalidad Laboral	42
Tabla 7: Responsabilidad.....	43
Tabla 8: Condiciones de Trabajo	44
Tabla 9: Salario y/o Beneficios.....	45
Tabla 10: Reconocimiento	46
Tabla 11: Progreso Profesional.....	47
Tabla 12: Relaciones con los jefes inmediatos	48
Tabla 13: Fiabilidad y Empatía.....	49
Tabla 14: Elemento tangibles	50
Tabla 15: Capacidad de Respuesta	51

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Edad	37
Gráfico 2: Género	38
Gráfico 3: Lugar de Procedencia	39
Gráfico 4: Estado Civil	40
Gráfico 5: Grado Académico	41
Gráfico 6: Modalidad Laboral	42
Gráfico 7: Responsabilidad.....	43
Gráfico 8: Condiciones de Trabajo	44
Gráfico 9: Salario y/o Beneficios.....	45
Gráfico 10: Reconocimiento	46
Gráfico 11: Progreso Profesional.....	47
Gráfico 12: Relaciones con los jefes inmediatos	48
Gráfico 13: Fiabilidad y Empatía.....	49
Gráfico 14: Elementos Tangibles	50
Gráfico 15: Capacidad de Respuesta	51

RESUMEN

La investigación titulada: La motivación y su relación con la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Red de Salud – Utcubamba, 2017. Tuvo como objetivo principal: Determinar el nivel de motivación en relación con la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Red de Salud – Utcubamba, 2017 ; tuvo como soporte científico la motivación, los motivadores, la teorías de contenido y del proceso: teoría de las necesidades del ser humano, teoría de los dos factores de Frederick Herzberg, teoría de Erg de Alderfer y la teoría de las necesidades aprendidas de MccClelland, la satisfacción laboral y su importancia, la calidad del servicio y sus dimensiones. El tipo de investigación fue descriptivo correlacional. El tamaño de la muestra fue de 157 colaboradores. Los resultados indican que los seis indicadores más relevantes de la motivación: la responsabilidad y las relaciones con los jefes inmediatos es regular, en reconocimiento, progreso profesional, salario y/o beneficios es muy malo y las condiciones de trabajo son malas y las cuatro dimensiones de calidad de servicio: fiabilidad y elementos tangibles está en un nivel regular, capacidad de respuesta en un nivel malo y empatía en un nivel bueno. Concluyendo que la Red de salud Utcubamba brinda un servicio regular a sus clientes por que los colaboradores no se encuentran motivados debidamente en la mayoría de sus dimensiones.

Palabras Clave: Motivación, colaboradores, calidad de servicio.

ABSTRACT

The research entitled: Motivation and its relationship with the quality of service provided by employees of the Health Network - Utcubamba, 2017. Its main objective was: To determine the level of motivation in relation to the quality of service provided by employees of the Health Network - Utcubamba, 2017; It had as scientific support the motivation, the motivators, the theories of content and the process: theory of the needs of the human being, theory of the two factors of Frederick Herzberg, theory of Erg de Alderfer and the theory of the learned needs of MccClelland, job satisfaction and its importance, the quality of the service and its dimensions. The type of research was descriptive correlational. The sample size was 157 collaborators. The results indicate that the six most relevant indicators of motivation: responsibility and relationships with immediate bosses is regular, in recognition, professional progress, salary and / or benefits is very bad and working conditions are bad and the four dimensions Quality of service: reliability and tangible elements is at a regular level, responsiveness at a bad level and empathy at a good level. Concluding that the Utcubamba Health Network provides a regular service to its clients because employees are not properly motivated in most of its dimensions.

Keywords: Motivation, collaborators, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Existe de la idea fundamental que, para determinar la posición de una empresa dentro de nuestra sociedad, es la opinión que tienen los usuarios acerca del servicio que se les brinda, lógicamente, los usuarios tendrán una idea positiva o negativa de aquellas empresas que satisfagan y sobrepasen sus necesidades y expectativas en las cuales la calidad de servicio merezca la preferencia del usuario.

Según Lagos, V. (2015) Chile, define la motivación laboral es una herramienta muy útil a la hora de aumentar y mejorar el desempeño de los empleados, ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a que lleven a cabo sus actividades y que además las hagan con gusto, lo cual proporciona un alto rendimiento de parte de la empresa.

Según Huancollo, J. (2018) Puno, define la calidad de servicio es algo muy importante para diversas entidades públicas, sociales y privadas se están implementando para lograr la plena satisfacción de sus clientes, ya sean externos o internos, este proceso es muy importante y que de ella depende que el cliente pueda continuar prefiriendo el producto o servicio que ofrece la institución, o mejor aún, puedan recomendar a demás personas.

La Red de Salud Utcubamba es una institución pública que conduce la gestión y prestación de servicios de salud integral, que busca satisfacer las necesidades de salud y contribuye al desarrollo humano de la población de la Provincia de Utcubamba, priorizando los sectores más vulnerables respecto a su interculturalidad.

Se puede brindar un buen servicio al cliente siempre y cuando el personal se encuentre motivado con ánimo de atender al cliente, en muchos casos los trabajadores se encuentran desanimados sin ganas de trabajar, esto se debe a varios aspectos como: problemas familiares, problemas económicos, etc.

Las personas encargadas de atender o solucionar cualquier asunto o inconveniente lo hace, pero lo que se quiere saber es si están motivados a realizar su trabajo los colaboradores de la Red de Salud Utcubamba y así brindar un buen servicio a sus proveedores y administrativos de la salud.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de motivación en relación con la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Red de Salud – Utcubamba, 2017?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar el nivel de motivación en relación con la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Red de Salud – Utcubamba, 2017.

1.3.2. Objetivos Específicos

OE1. Determinar el nivel de motivación de los colaboradores de la Red de Salud Utcubamba.

OE2. Determinar el nivel de calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Red de Salud Utcubamba.

OE3. Determinar la relación que existe entre la motivación y la calidad del servicio que brindan los colaboradores de Red de Salud Utcubamba.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

Existe correlación significativa entre la Motivación y la Calidad de Servicio que brindan los Colaboradores de la Red de Salud – Utcubamba, 2017.

1.5. Antecedentes de la Investigación

A nivel internacional

Enríque, P. (2014) en su tesis titulada: “*Motivación y desempeño laboral de los empleados del instituto de la visión en México*” (Tesis para optar el grado de Maestría en Administración en la Universidad Montemorelos de México). Tuvo como objetivo: Determinar el grado de motivación y el nivel de desempeño de los empleados del Instituto de la Visión en México. La metodología fue de tipo cuantitativa, descriptiva, explicativa, correlacional, de campo y transversal, La población estuvo compuesta por 164 empleados. Llegando a las siguientes conclusiones:

- Que los empleados están muy motivados, por lo que estaban teniendo un desempeño muy alto, tratan bien al público sin importar su religión, su clase social, asisten al trabajo diariamente, respetan las normas de conducta de la institución, son cuidadosos con las instalaciones de la institución, siguen el código de valores de la institución y son cuidadosos con las herramientas de trabajo.
- En relación al grado de motivación se pudo observar que los empleados tienen una autopercepción de la motivación que va de muy buena a excelente.
- Para el nivel de desempeño laboral los empleados se encontraron ubicados entre muy bueno y excelente.

Maggi, W. (2018) en su tesis titulada: “*Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*” (Tesis para optar el grado de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Tuvo como objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. La muestra fue de 357 representantes de los niños. La Metodología: SERVQUALE. Llegando a las siguientes conclusiones:

- Las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones.
- El servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.
- Los hospitales orientados a la salud pública deben de realizar las gestiones necesarias internamente para que pueda brindar un servicio de excelencia, el cual pueda satisfacer todas las necesidades de los usuarios.

Navea, A. (2015) en su tesis titulada: “*Un estudio sobre la motivación y estrategias de aprendizaje en estudiantes universitarios de ciencias de la salud*” (Tesis para optar el grado de Doctorado En Investigación e Innovación en Diagnóstico y Orientación Educativa en la Universidad Nacional de Educación a Distancia de Madrid). Tuvo como objetivo: Estudiar qué variables motivacionales y estratégicas son las que mejor predicen el rendimiento de los estudiantes y en qué medida lo hacen. El diseño de la investigación es descriptivo y correlacional. La muestra está compuesta por 511 estudiantes de carreras de ciencias de la salud, Grado en Enfermería y Grado en Fisioterapia. Llegando a las siguientes conclusiones:

- La autoeficacia para el rendimiento es la variable que mejor contribuye a predecir el rendimiento en los estudiantes de la muestra, seguida de la estrategia de gestión del tiempo y del lugar. Uno de los hallazgos más sorprendentes es la participación de forma negativa de la estrategia de aprendizaje con otros compañeros y búsqueda de ayuda.
- La variable motivacional de autoeficacia para el rendimiento, es la variable que más predice el rendimiento y el modelo de predicción que más influye en la variabilidad del rendimiento estaría formado por la autoeficacia para el rendimiento, la estrategia de gestión del tiempo y del lugar, la utilización de meta de autoensalzamiento y la estrategia de aprendizaje con otros compañeros y búsqueda de ayuda. Por tanto, parece que los estudiantes que no piden ayuda o no aprenden con otros pueden rendir más.
- En cuanto al resto de variables motivacionales, además de meta de tarea, la muestra presenta valores altos en creencias de control y autoeficacia para el aprendizaje.

A nivel nacional

Carrasco, E. (2018) en su tesis titulada: “*Motivación laboral y trabajo en equipo del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, sede Pueblo Libre, 2018*” (Tesis para optar el grado de Doctorado en Educación en la Universidad César Vallejo de Lima). Tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre las variables motivación laboral y trabajo en equipo. La investigación fue de tipo descriptiva, correlacional, transversal y cuantitativa. El diseño correspondió a las

investigaciones no experimentales transversales. La muestra estuvo conformada por 72 personas. Llego a las siguientes conclusiones:

- La motivación laboral se relaciona directa y significativamente con el trabajo en equipo del personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, sede Pueblo Libre, 2018. Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,772 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, significa que existe correlación positiva moderada con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.
- La atención de las necesidades fisiológicas del personal administrativo se relaciona directa y significativamente con su trabajo en equipo que realiza el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, sede Pueblo Libre, 2018. Con un coeficiente de correlación rho Spearman = ,810 y un valor $p = 0,000$ menor al nivel $\alpha = 0,05$, significa que existe correlación positiva alta con lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Fernández, B. (2018) en su tesis titulada: “*Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Characato, Arequipa, 2018*” (Tesis para optar el grado de Maestría en Ciencias Administración (MBA), con mención en Dirección y Gestión Empresarial en la Universidad César Vallejo de Lima). Tuvo como objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Characato, Arequipa 2018. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, el diseño de investigación no experimental, transeccional. Llego a las siguientes conclusiones:

- Existe una relación directa y positiva débil con la $r=0,377$ (correlación de r Pearson) entre la calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud de Characato, Arequipa. Se recomienda establecer una estrategia global, basada en el mejoramiento de la relación entre el personal médico y paciente, en la parte de empatía de los médicos y las enfermeras este es el factor más importante que se puede dar para mejorar la satisfacción, implementar los elementos tangibles, ofreciendo instalaciones equipadas y mejorando la señalización y ubicación de los servicios que brinda, para ofrecer un mejor servicio a los usuarios.
- Existe una correlación directa y positiva (r Pearson 0,508) entre la capacidad de respuesta y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Characato, Arequipa.

Ríos, R. (2017) en su tesis titulada: *“Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015”* (Tesis para obtener el grado de Maestría en Gestión Pública en la Universidad César Vallejo de Tarapoto). Tuvo como objetivo principal determinar el nivel de motivación de los trabajadores de la Municipalidad provincial de Lamas en el año 2015. El tipo de investigación es descriptivo, correlacional y cuantitativo. Llegó a las siguientes conclusiones:

- El nivel de motivación de los trabajadores es predominantemente alto entre los trabajadores que laboran en la sede central municipal. A partir de estos resultados se evaluó la correlación entre variables, con la aplicación de la prueba de hipótesis de Pearson.
- Existe relación directa y significativa entre la motivación y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas.

A nivel local

García, M. (2018) en su tesis titulada: *“Motivación y satisfacción laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, 2015”* (Para optar el grado de Maestría en Gerencia y Gestión en los Servicios de Salud en la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Chachapoyas). Tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la motivación y la satisfacción laboral en el personal del Servicio de Laboratorio Clínico, Hospital Regional “Virgen de Fátima”, Chachapoyas, 2015. El universo muestral estuvo conformado por 13 profesionales del Servicio de Laboratorio Clínico, Hospital Regional “Virgen de Fátima”. Se utilizó el método hipotético deductivo. Para recabar la información se utilizó el formulario del cuestionario de motivación y satisfacción laboral. Llegó a las siguientes conclusiones:

- El personal del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Regional “Virgen de Fátima”, en más de las tres cuartas partes se muestran poco motivados laboralmente y más de la mitad poco satisfechos.
- El personal que labora en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas, en un 84.6 % se muestran poco motivados laboralmente.

- El 53.8 % del personal que labora en el Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Regional “Virgen de Fátima” Chachapoyas, se muestran poco satisfechos laboralmente.

1.6. Bases teóricas

A. Definición de la motivación

Lagos, V. (2015) describe que la motivación es una característica de la psicología humana que contribuye al grado de compromiso de la persona; es un proceso que ocasiona, activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados. A pesar que los patrones de comportamiento varían (necesidades de individuo, valores sociales y capacidad individual) el proceso es el mismo para todas las personas: el comportamiento es causado (causa interna o externa, producto de la herencia y/o del medio ambiente); el comportamiento es motivado, ya sea por impulsos, deseos, necesidades o tendencias, y el comportamiento está orientado, siempre hacia algún objetivo.

Según García, M. (2018) la motivación es uno de los medios a través de los cuales una organización pueda asegurar la permanencia de sus empleados. La motivación por el trabajo es la manifestación activa de las necesidades del trabajador, la satisfacción por tanto se referirá al bienestar que se experimenta cuando son satisfechas, lo que sí parece quedar claro es que en todos los casos el nivel de satisfacción puede y de hecho conduce a la acción y por tanto afecta el comportamiento y los resultados.

B. Motivadores

García, M. (2018) define que los motivadores son cosas que inducen a un individuo a alcanzar un desempeño. Son también los medios por los cuales es posible conciliar necesidades contrapuestas o destacar una necesidad para darle prioridad sobre otra.

"La motivación es un conjunto de procesos que activan, dirigen y mantienen la conducta humana hacia el logro de alguna meta". En relación a ello, las necesidades y las metas constituyen la base para diseñar el proceso básico de la motivación.

Una vez definido qué es la motivación y cuál es el proceso básico podríamos preguntarnos ¿qué motiva a los trabajadores a desempeñar su tarea de forma efectiva?

Esta pregunta no tiene una respuesta fácil, muchos aspectos siguen siendo inexplorados. Se han dado diferentes enfoques:

- ✓ **Enfoque paternalista:** supone que la persona estará motivada en la medida en que esté satisfecha con el trabajo. Cuanto más se recompense, cuanto mayor grado de satisfacción de necesidades se den por medio de su trabajo, los trabajadores estarán más motivados. El administrador trataría de arreglar las condiciones de trabajo con el fin de que la persona se sintiera cómoda, feliz y segura.
- ✓ **Enfoque de la administración científica:** supone que una persona estará motivada a trabajar, si las recompensas y sanciones se vinculan directamente, son contingentes, a su desempeño.
- ✓ **Enfoque de la administración participativa:** supone que los individuos pueden obtener satisfacción al desarrollar un trabajo efectivo “per se”.

C. Teorías del contenido y del proceso:

Según García, M. (2018) define que estas teorías están más implicadas en el intento de especificar la identidad concreta de las variables que inciden sobre la conducta y descuidan el proceso por el que se da tal incidencia.

Las teorías de proceso tienen su origen en los trabajos/experimentales de Thorndike, Spence y Tolman, mientras que las de contenido se originan a partir de las observaciones clínicas de Freud, McClelland y Maslow. Hay que apuntar que el campo de la psicología del trabajo y de las organizaciones, es uno de los pocos dominios de la psicología en los que ambos enfoques se han usado de manera conjunta. De lo dicho se entiende que para comprender la conducta en el trabajo es necesario analizar ambos aspectos.

C.1. El modelo de la jerarquía de Maslow - teorías de las necesidades del ser humano:

La jerarquía de las necesidades de Maslow (citado por García, M. 2018), parte de la premisa que los seres humanos son organismos que desean y que están motivados para cumplir y satisfacer ciertas necesidades en sus vidas. La teoría propuesta por el autor, se basa en cinco necesidades humanas básicas en las personas:

- ✓ Necesidades fisiológicas, una vez satisfechas, cesan de operar como principal motivador del comportamiento.
- ✓ Necesidades de seguridad ambiente con un patrón predecible tal como seguridad en el trabajo, pensión, seguro.
- ✓ Necesidades de amor o sociales incluyen la necesidad de ser querido por los demás, ser un miembro deseado y de pertenecer a un grupo distinto del familiar, crear relaciones significativas en el trabajo, tener una posición buena en la organización informal y recibir comunicaciones de satisfacer estas necesidades en la vida laboral de un individuo.
- ✓ Necesidades de estimación incluyen la necesidad del respeto propio, la sensación de logro y reconocimiento de parte de otros o necesidad del ego. El deseo de posición social y prestigio es un aspecto importante de la necesidad de estimación propia conduce a sentimientos de confianza en sí mismo, vale, fuerza, capacidad y adecuación, de ser útil y necesario en el mundo. En nuestra sociedad, los ingresos que percibe una persona y las habitaciones, etc. y las realizaciones educativas y de carrera de las personas, son símbolos de éxito que satisfacen la necesidad de estimación.
- ✓ Necesidades de autorrealización, es de realizar el alto potencial y llegar a ser todo lo que es uno capaz de ser. Es la piedra angular de las necesidades de la persona y puede expresarse por sí misma en varias formas diferentes. Esta proposición se orientada hacia el interior de las personas, permite a los administradores reflexionar sobre la importancia de las necesidades en la motivación de los colaboradores y su satisfacción en el trabajo.

A medida que se satisface cada una de estas necesidades en lo sustancial, el siguiente nivel de necesidades se vuelve dominante. De manera que si uno desea motivar a alguien, de acuerdo con Maslow, necesita comprender en qué nivel de la jerarquía está en la actualidad, y enfocarse a la satisfacción de las necesidades en ese nivel o el siguiente superior.

La teoría de las necesidades de Maslow ha recibido un amplio reconocimiento, en particular entre los administradores profesionales. Se puede atribuir esto a la lógica intuitiva y a la facilidad de su comprensión. Sin embargo, por desgracia, la investigación no respalda en general dicha teoría. Maslow no proporcionó una

verificación empírica, y varios estudios que intentaron respaldar su teoría encontraron que no había apoyo para la misma.

C.2. Teoría de los dos factores de Frederick Herzberg

Fue propuesta por Frederick Herzberg (citado por García, M. 2018) basándose en la certeza que la relación entre un individuo con su trabajo es elemental y que su actitud hacia su trabajo puede determinar el éxito/fracaso del individuo, este psicólogo investigó dos tipos de factores:

- ✓ **Factores motivadores:** Que incluye el trabajo en sí mismo, el reconocimiento, la responsabilidad y los ascensos. Todos ellos se relacionan con los sentimientos positivos de los empleados acerca de su trabajo, los que a su vez se relacionan con las experiencias de logros, reconocimiento y responsabilidad del individuo. En conclusión los motivadores son factores intrínsecos, vinculados directamente con la satisfacción en el trabajo y que pertenecen en gran parte al mundo interno de la persona.
- ✓ **Factores de higiene:** Incluye las políticas de administración de la organización, la supervisión técnica, el sueldo o salario, las prestaciones, las condiciones de trabajo y las relaciones interpersonales. Todos estos se relacionan con los sentimientos negativos de las personas hacia su trabajo y con el ambiente en el cual éste se realiza. Los factores de higiene son extrínsecos, es decir externos al trabajo, actúan como recompensas a causa del alto desempeño si la organización lo reconoce. Cuando son adecuados en el trabajo, apaciguan a los empleados haciendo así que no estén insatisfechos.

Una vez analizada la base empírica y los principios en los que se basó Herzberg podemos formular concretamente su teoría en estos puntos:

- ✓ La satisfacción en el trabajo está determinada por la presencia de hechos relativos a determinados factores de primer nivel en su dimensión positiva: el éxito, el reconocimiento de ese éxito, el trabajo en sí, la responsabilidad y la promoción. Estos factores se refieren al contenido (factores intrínsecos) y son llamados motivadores pues su presencia motiva al individuo a trabajar con mayor eficacia, y su ausencia, no afecta al nivel de ejecución.

- ✓ La insatisfacción en el trabajo está determinada por la presencia de hechos relativos a factores de primer nivel en su dimensión negativa: política y administración de la empresa, supervisión técnica, relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario, status y seguridad. Estos factores influyen en el desempeño pero se situarían al margen del contenido del trabajo (factores extrínsecos). Se les llama factores de higiene o ergonómicos, puesto que no son motivadores por sí mismos, sino que tienden a evitar la insatisfacción.
- ✓ Los factores motivadores (los que producen satisfacción) son distintos e independientes de los que producen insatisfacción. Por tanto la satisfacción y la insatisfacción no son extremos contrarios, sino continuos, separados y paralelos. Tradicionalmente se consideraba que la satisfacción e insatisfacción eran dos polos opuestos de una línea continua. Por ejemplo un trabajo interesante podría ser causa de satisfacción mientras que un trabajo rutinario podría ser causa de insatisfacción.

Según la formulación de Herzberg, las actitudes ante el trabajo son bifactoriales y ninguno de estos factores es bipolar. Tanto los factores de higiene como los motivadores actúan unidireccionalmente. Al aumentar la satisfacción no hay posibilidad de modificar la insatisfacción pues son otras las condiciones que influyen sobre ella. Y de igual modo, si se neutralizan los insatisfactores (aumentando los salarios, mejorando las condiciones de trabajo, la motivación de los trabajadores no aumentaría, sólo se habrá atenuado su descontento.

C.3. La teoría de las necesidades aprendidas de McClelland

Según David McClelland (citado por García, M. 2018) sostuvo que todos los individuos poseen:

- ✓ Necesidad de logro: Se refiere al esfuerzo por sobresalir, el logro en relación con un grupo de estándares de lucha por el éxito.
- ✓ Necesidad de poder: Se refiere a la necesidad de conseguir que las demás personas se comporten en una manera que no lo harían, es decir se refiere al deseo de tener impacto, de influir y controlar a los demás.
- ✓ Necesidad de afiliación: Se refiere al deseo de relacionarse con las demás personas, es decir de entablar relaciones interpersonales amistosas cercanas con los demás integrantes de la organización.

Los individuos se encuentran motivados, de acuerdo con la intensidad de su deseo de desempeñarse, en términos de una norma de excelencia o de tener éxito en situaciones competitivas.

En la investigación acerca de la necesidad de logro, McClelland encontró que los grandes realizadores se diferencian de otros por su deseo de realizar mejor las cosas. Buscan situaciones, en las que tengan la responsabilidad personal de brindar soluciones a los problemas, situaciones en las que pueden recibir una retroalimentación rápida acerca de su desempeño, a fin de saber si están mejorando o no y por último, situaciones en las que puedan entablar metas desafiantes; no obstante les molesta tener éxito por la suerte, es decir prefieren el desafío de trabajar en un problema y cargar con la responsabilidad personal del éxito o fracaso. Los grandes realizadores se desempeñan mejor cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de fracaso de 50%, pues así poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos.

Por otra parte los individuos que poseen una alta necesidad de poder, disfrutan el encontrarse a cargo de los demás, se esfuerzan por influenciarlos, además ansían ser colocados en situaciones competitivas y dirigidas al estatus, y tienden a interesarse más por el prestigio y la consecución de influencia sobre los demás, que en el desempeño eficaz.

La tercera necesidad es la de afiliación, que no ha recibido mucha atención por parte de los investigadores. Pero que a la larga crea un ambiente grato de trabajo, que influye y están claramente relacionadas con las otras necesidades. Por ejemplo, el hecho de mantener buenas relaciones con los demás miembros de la organización, podrá producir que un gerente, más que poder coercitivo sobre sus subordinados, se gane el poder bajo la forma de autoridad; que a la larga le ayudará a conseguir eficientemente las metas trazadas por la organización y las personales en consecuencia.

C.4. La teoría Erg de Alderfer

García, M. (2018) Alderfer propone una jerarquía de tres categorías de necesidades de existencia, de relación y de crecimiento. El modelo de Alderfer contiene al igual que el de Maslow una hipótesis progresiva en la que dice que para que una necesidad aparezca como factor de motivación de la conducta antes es necesario que la necesidad inmediata inferior sea razonablemente satisfecha, pero adicionalmente el modelo ERG también adopta una hipótesis de regresión de la frustración, esta sostiene que cuando los individuos ven frustrada la satisfacción de una necesidad superior, vuelve a imponerse sobre ellos la necesidad del nivel inmediato inferior .



Ilustración 1: Modelo ERG de la Motivación según García, M. (2018)

D. Satisfacción laboral

Robbins, S. & Coulter, M. (2014) refirieron: el desempeño de la organización viene hacer el resultado total de todas las funciones laborales de la organización, donde se tiene en cuenta el control preventivo, concurrente y de retroalimentación.

Los colaboradores cuentan con distintos aspectos que contribuye al desempeño laboral, para medir el desempeño en el colaborador existen herramientas tales como: control preventivo, control concurrente, control de retroalimentación. Al usar estas herramientas ayudan a mejorar el cumplimiento de metas ya que las organizaciones toman bastante en cuenta como se desempeñan los colaboradores y realizan sus labores pues en el puesto de trabajo incluyen las características.

E. Importancia de la satisfacción laboral

García, M. (2018) describe los motivos para interesarse por el grado de satisfacción laboral existente, son porque los trabajadores pasan una porción considerable de sus vidas en las organizaciones, por lo tanto:

- ✓ Existen muchas evidencias de que los empleados insatisfechos faltan a trabajar con más frecuencia y suelen renunciar más.
- ✓ Se ha demostrado que los empleados satisfechos gozan de mejor salud física y psicológica.
- ✓ Una fuerza de trabajo satisfecha se traduce en más productividad debido a menos variaciones provocadas por el ausentismo o las renunciaciones de los Buenos empleados.
- ✓ Los estudios demuestran que la satisfacción laboral constituye un buen predictor de longevidad, de adhesión a la organización, mejora la vida no solo dentro del lugar de trabajo, sino que también influye en el entorno familiar y social.

F. Calidad de servicio

Reyes, S. (2014) define que la calidad en el servicio es uno de los factores de mayor importancia en la actualidad con el que una empresa puede agregar valor a sus bienes o servicios que ofrece y con el que puede o podría tener una ventaja competitiva. Se puede decir que la calidad en el servicio o del servicio, es de interés para toda persona que tiene como uno de sus propósitos retener a sus clientes o lograr un mayor número de éstos.

La calidad de servicio requiere controlar cuidadosamente las preferencias del cliente, incrementar la rentabilidad mediante la captación de nuevos clientes y el mantenimiento de los existentes. Si la calidad del servicio está presente, la rentabilidad vendrá sola. Además, es necesario que los resultados de la calidad puedan ser medibles y que las actitudes de las personas que prestan el servicio se dirijan a conseguir la excelencia.

i. Dimensiones de la calidad de servicio

Según Setó (citado por Cinfuentes, R. 2017) en su estudio lograron determinar cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible, se considera que el modelo SERVQUAL describe las referencias mínimas de los procedimientos de la atención y calidad de servicio a la ciudadanía establecido de los servicios que ofrecen las entidades.

Dimensión 1: Fiabilidad.

Comprende la habilidad para prestar el servicio acordado de manera correcta y oportuna creando confianza, para el cliente. La confianza es lo más importante en cuanto al servicio y ello determina que vuelva a comprar.

Dimensión 2: Seguridad.

Son conocimientos y habilidades con la cual generara credibilidad y confianza al cliente. Es decir si el colaborador tiene conocimiento de la empresa donde labora, de los productos y los servicios que ofrece, y si es amable, si es capaz de atenderlo correctamente inspirando confianza.

Dimensión 3: Elementos tangibles.

En esta dimensión se considera la infraestructura de las instalaciones físicas de la empresa, equipos, el aspecto del personal, y materiales de comunicación, un resultado a favor de este elemento invita al cliente a realizar una compra.

Dimensión 4: Capacidad de respuesta.

Es la rápida atención por parte del personal mostrando voluntad o disposición para brindar un servicio correcto. Puntualidad en la ejecución de los servicios.

Dimensión 5: Empatía.

Es la atención especializada e individualizada que el colaborador de la empresa ofrece al cliente. Facilidad de contacto y comunicación, gustos y necesidades, el cliente requiere un trato único.

II. MATERIALES Y METÓDOS

2.1. Objeto de Estudio

La Red de Salud Utcubamba, provincia Utcubamba, región Amazonas.

2.2. Tipo de estudio.

El tipo de investigación es de nivel descriptivo correlacional. Según Hernandez, Fernández y Baptista (2014). Es descriptivo porque busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población.

2.3. Diseño de la Investigación.

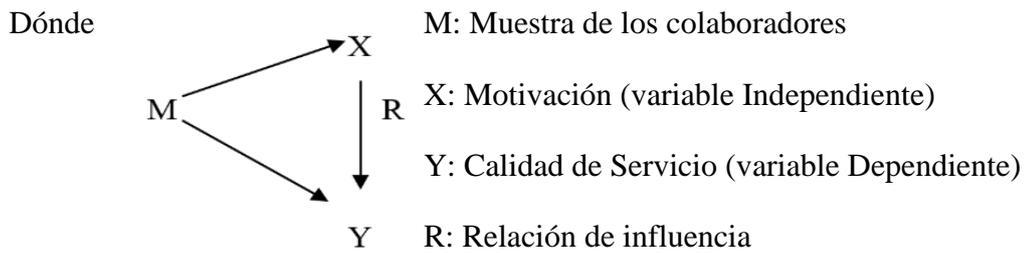
El presente estudio de investigación es un diseño no experimental transeccional de alcance descriptivo correlacional. Porque se buscó describir, evaluar y medir la relación de influencia entre las variables de estudio. Las cuales nos darán pistas y relaciones causa-efecto.

Según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Los diseños de investigación transeccionales correlacionales-causales describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado. A veces, únicamente en términos correlacionales, otras en función de la relación causa-efecto (causales).

Según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014) define que el diseño de la investigación es el plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento.

El diseño descriptivo correlacional-causal describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, aquí las causas y los efectos ya ocurrieron en la realidad (estaban dados y manifestados) o suceden durante el desarrollo del estudio, y quien investiga los observa y reporta.

Donde el esquema de este diseño es el siguiente:



2.4. Población, Muestra y Muestreo

2.4.1. Población

Según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014) define que la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.

La población estará conformada por 265 colaboradores entre personal nombrado y contratado la red de salud, los mismos que se conforman por 20 áreas, cuenta con 263 nombrados y 2 colaboradores en calidad de contratados permanentes.

2.4.2. Muestra

Según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014) en las muestras probabilísticas, todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de muestreo/análisis.

La muestra se obtuvo mediante la siguiente fórmula:

$$N = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2 \times (N-1) + Z^2 \times P \times Q}$$

$$N = \frac{(265) \times (1.96)^2 \times 0.05 \times 0.95}{(0.05)^2 \times (265 - 1) + (1.96)^2 \times 0.05 \times 0.95}$$

$$N = 157$$

N = Población, número total de colaboradores 265
 Z = Valor correspondiente para el intervalo de confianza 95% = 1.96
 p = Prevalencia: proporción de clientes que se espera que estén satisfechos. (P: 0.05 = 5%)
 q = Proporción de clientes que se espera que estén insatisfechos 1- p, (1-

2.4.3. Muestreo

Según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). El muestreo aleatorio requiere la determinación del tamaño de la muestra y de un proceso de selección aleatoria que asegure que todos los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser elegidos. Todo esto lo hemos visto, aunque falta exponer algo esencial que precede a la selección de una muestra.

Muestreo: Para obtener la muestra, se usó el muestreo Probabilístico y para determinar quiénes participaron de la muestra, se usó la técnica Aleatoria a los colaboradores de la Red De Salud Utcubamba.

2.5. Variables de Estudio

- ✓ Variable independiente: Motivación.
- ✓ Variable dependiente: Calidad de servicio.

2.6. Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADOR	Instrumento
MOTIVACIÓN	- Factores Motivacionales	- Responsabilidad	- Cuestionario
		- Reconocimiento	
		- Progreso Profesional	
	- Factores Higiénicos	- Condiciones de Trabajo	
		- Salario y/o Beneficios	
		- Relaciones con los jefes inmediatos	
CALIDAD DE SERVICIO	- Fiabilidad	- Información clara y precisa.	- Cuestionario
	- Empatía	- Disposición a resolver las dudas.	
	- Elementos Tangibles	- Ambiente e instalaciones	
	- Capacidad de Respuesta	- Rapidez de atención en las oficinas.	

Fuente: Autor

2.7. Fuentes de información

Primarias: Red de salud Utcubamba, entrevistas, conversaciones, tomas fotográficas, grabaciones, videos, etc.

Secundarias: Libros, artículos científicos, tesis, artículos de revistas, boletines.

2.8. Métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos.

2.8.1. Métodos:

Los métodos empleados en la investigación según Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Es el camino o ruta que el investigador sigue para guiar las acciones del desarrollo de su trabajo de investigación, teniendo en cuenta los pasos que el autor propone. Entre ellos tenemos:

Método Descriptivo:

Este método se utilizó para aumentar las características de la realidad, describe una situación, fenómeno, proceso o hecho social para formular, en base a esto, hipótesis precisas.

Método Analítico:

Según Mera, J. (2016) define que es un método que requiere de la separación de un todo en las partes o elementos que lo constituyen. Es decir que para comprender algo, es necesario desmenuzar correctamente cada uno de sus componentes, es la manera de conocer la naturaleza del fenómeno u objeto que se estudia y a partir de esto hacer analogías, comprender su comportamiento y establecer algunas teorías.

Este método se utilizó para analizar y sistematizar los datos de la realidad y de la base teórica científica.

Método Inductivo:

Según Mera, J. (2016) define que es uno de los métodos más populares a la hora de la investigación científica, en tanto su característica más saliente y distintiva es que llega a la obtención de conclusiones o teorías a través del análisis de casos particulares hacia lo general.

Este método permitió describir y explicar la realidad problemática de la influencia de la motivación y su relación con la calidad del servicio prestado en la Red de Salud de Utcubamba. Para luego relacionarla con la teoría y llegar a generalizar los

resultados, teniendo como criterio el análisis del fenómeno de estudio desde lo particular a lo general.

2.9. Técnicas e Instrumentos

2.9.1. Técnicas

Encuesta:

Según Carrasco, S. (2009). La encuesta es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene.

La técnica utilizada fue la encuesta con preguntas cerradas, a 157 colaboradores de la Red de Salud Utcubamba.

2.9.2. Instrumentos

Cuestionario:

Hernández, R. (2014) define que un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Debe ser congruente con el planteamiento del problema e hipótesis.

Se utilizó un cuestionario con 20 preguntas, en una escala del 1 al 5, el grado de expectativa para cada una de dichas declaraciones. Y se aplicó a 157 colaboradores de la Red de Salud Utcubamba.

2.9.3. Procedimientos

Validación y confiabilidad del instrumento.

El cuestionario, como instrumento que se utilizó para la presente investigación, fueron validados por tres expertos con amplio conocimiento del tema en investigación; del mismo modo fue validado su contenido a través del método estadístico alfa de Cronbach el mismo que dio como resultado un alto grado de confiabilidad.

2.9.4. Análisis de datos.

Para el análisis de datos de esta investigación fue recopilada la información del cuestionario, se hizo el análisis de datos, lo cual se utilizaron técnicas y métodos estadísticos para responder a los objetivos planteados en dicha investigación, con

la ayuda del software estadístico SPSS versión 23.0 y la hoja de cálculo Microsoft Excel 2013. Las siguientes pruebas y métodos estadísticos que se utilizaron fueron:

- Distribución de frecuencias: Se representaron tablas de resumen en frecuencias, porcentajes y puntuaciones por filas y columnas que resumieron la información descriptiva de las dimensiones, indicadores y las variables de motivación y la calidad de servicio.
- Gráficos estadísticos: Se representaron graficas de barras porcentuales en barras para evaluar el comportamiento gráficamente de las variables y dimensiones de estudio, así como representar las priorizaciones de indicadores, dimensiones de las variables de estudio.

III. RESULTADOS

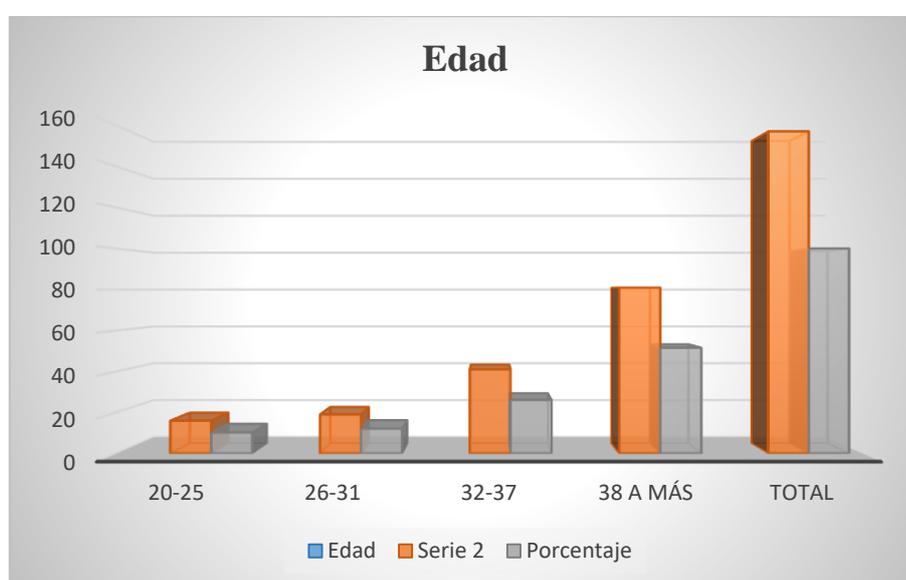
i. Sociodemográfica

Tabla 1: Edad

ITEM	20-25	26-31	32-37	38 a más	Total
Edad	16	19	41	81	157
PORCENTAJE	10.19	12.10	26.12	51.59	100.00

Fuente: Aplicación de encuesta por la investigadora. Noviembre, 2018.

Gráfico 1: Edad



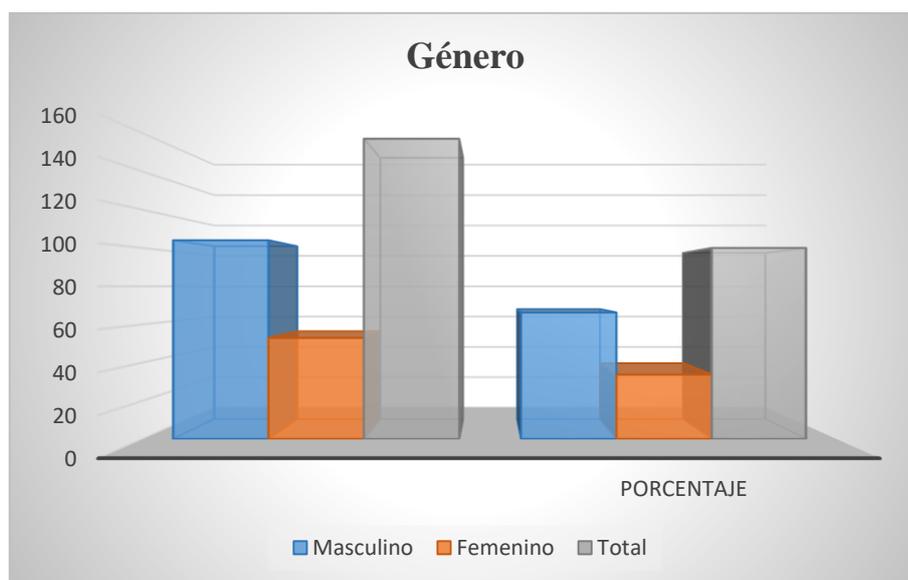
De acuerdo a la encuesta que se realizó en la Red de Salud Utcubamba, se observó que el personal que labora para esta institución, regularmente la mayoría de personal oscila entre treinta y ocho años a más, así mismo se observó que las personas de veinte a veinticinco años es menor el porcentaje que labora aquí.

Tabla 2: Género

ITEM	Masculino	Femenino	Total
Género	104	53	157
PORCENTAJE	66.24	33.76	100.00

Fuente: Aplicación de encuesta por la investigadora. Noviembre, 2018.

Gráfico 2: Género



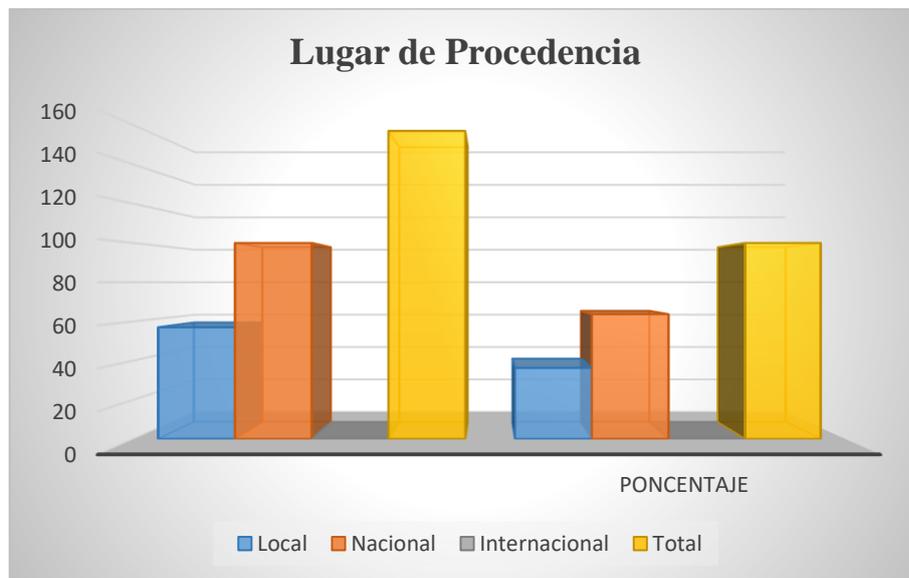
El porcentaje muestra que el personal que trabaja en la Red de Salud Utcubamba de la ciudad de Bagua grande, en su mayoría es de sexo masculino y la otra parte pertenece al sexo femenino.

Tabla 3: Lugar de Procedencia

ITEM	Local	Nacional	Internacional	Total
Lugar de Procedencia	57	100	0	157
PORCENTAJE	36.31	63.69	-	100.00

Fuente: Aplicación de encuesta por la investigadora. Noviembre, 2018.

Gráfico 3: Lugar de Procedencia



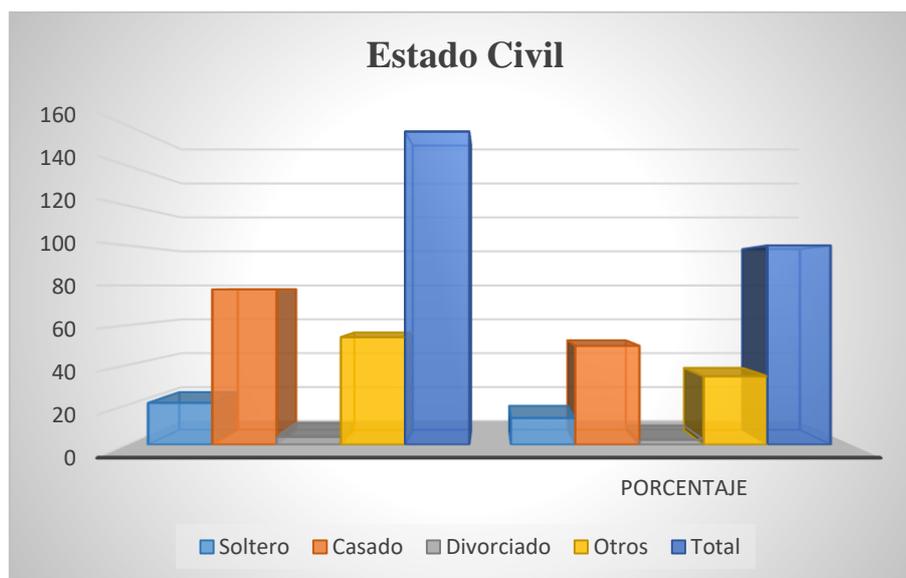
El porcentaje muestra que el personal que trabaja en la Red de Salud Utcubamba, en su mayoría es foráneos y el menor porcentaje de trabajadores son de la ciudad de Bagua Grande.

Tabla 4: Estado Civil

ITEM	Soltero	Casado	Divorciado	Otro	Total
Estado Civil	21	78	4	54	157
PORCENTAJE	13.38	49.68	2.55	34.39	100.00

Fuente: Aplicación de encuesta por la investigadora. Noviembre, 2018.

Gráfico 4: Estado Civil



El porcentaje muestra que el personal que trabaja en la Red de Salud Utcubamba, en su mayoría son casados con un 49.68%, en segundo porcentaje refleja el 34.39% se califica como otros, el 13.38% son personas solteras y el 2.55% son personas divorciadas.

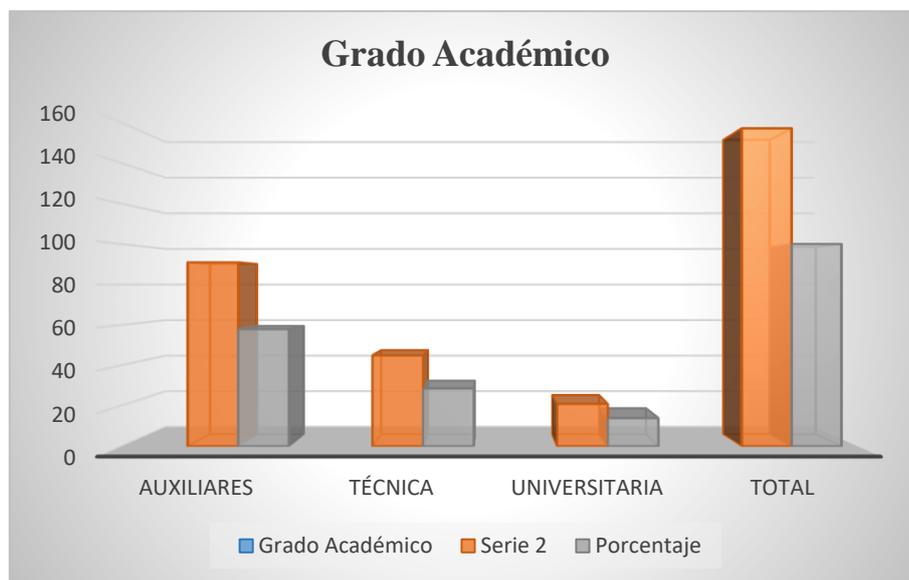
ii. Laboral

Tabla 5: Grado Académico

ITEM	Auxiliares	Técnica	Universitaria	Total
Grado Académico	91	45	21	157
PORCENTAJE	57.96	28.66	13.38	100.00

Fuente: Aplicación de encuesta por la investigadora. Noviembre, 2018

Gráfico 5: Grado Académico



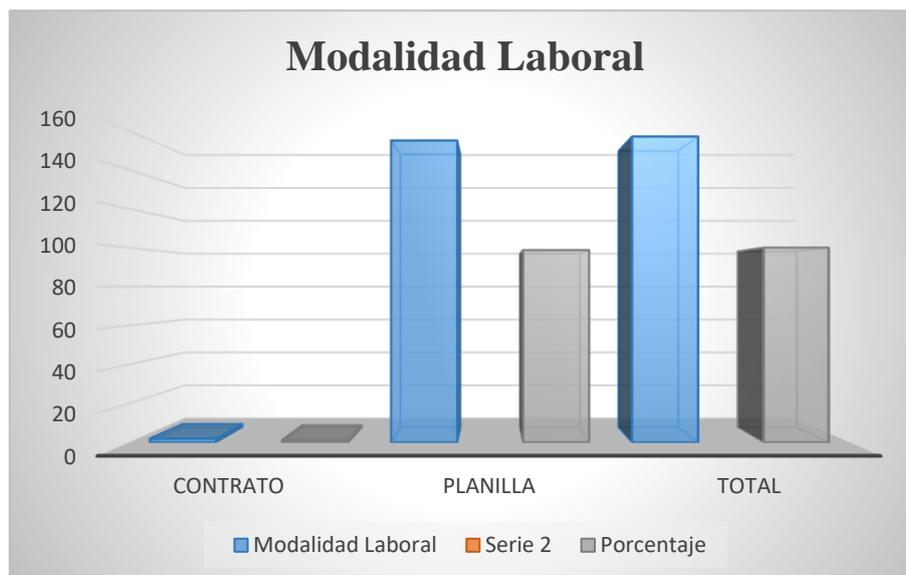
De acuerdo a la investigación realizada se observó que las personas que trabajan en esta institución, la educación de la mayoría de las personas es un nivel auxiliar, como segundo plano está de un nivel técnico y al mismo tiempo se pudo ver que existe un número mínimo de un nivel universitario que destacan dentro de esta institución.

Tabla 6: Modalidad Laboral

ITEM	Contrato	Planilla	Total
Modalidad Laboral	2	155	157
PORCENTAJE	1.27	98.73	100.00

Fuente: Aplicación de encuesta por la investigadora. Noviembre, 2018.

Gráfico 6: Modalidad Laboral



De acuerdo a la investigación realizada se observó que el personal que labora dentro de la Red de Salud, la mayoría se encuentra en planilla siendo un índice representativo con un 98.73% y la otra parte mínima se encuentra el personal contratado con un 1.27%.

Tabla 7: Responsabilidad

ITEM	Indicadores	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Total
Responsabilidad	1	3	9	14	157
	2	67	11	7	
	3	39	36	63	
	4	48	101	47	
	5	0	0	26	
PORCENTAJE		157.00	157.00	157	
	1	1.91	5.73	8.92	
	2	42.68	7.01	4.46	
	3	24.84	22.93	40.13	
	4	30.57	64.33	29.94	
	5	-	-	16.56	

Fuente: Aplicación de encuesta por la investigadora. Noviembre, 2018.

Gráfico 7: Responsabilidad



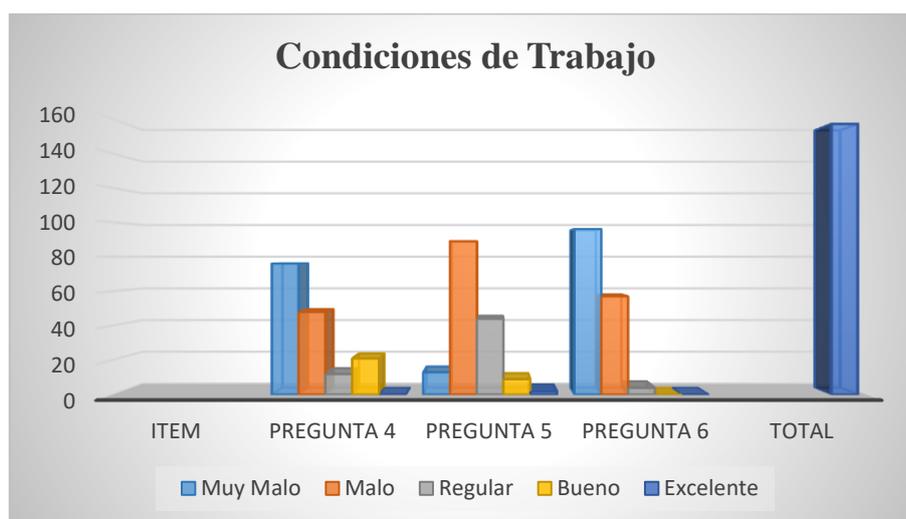
De acuerdo a los encuestados con respecto a la pregunta 1 Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto, sé lo que se espera de mí, respondieron con un porcentaje de 1.91% con el indicador 1, un 42.68% del indicador 2, con 24.84% del indicador 3 y un 30.57% del indicador 4. Con respecto a la pregunta 2 En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades con un 5.73% respondió con el indicador 1, un 7.01% manifiesto con el indicador 2, el 22.93% con el indicador 3 y un 64.33% con el indicador 4. Con respecto a la pregunta 3 Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones: con un 8.92% respondió con el indicador 1, un 4.46% manifiesto con el indicador 2, el 40.13% con el indicador 3 y un 29.94% con el indicador 4.

Tabla 8: Condiciones de Trabajo

Indicadores	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Total
Condiciones de Trabajo	1	76	13	96
	2	48	89	57
	3	12	44	4
	4	21	9	-
	5	-	2	-
PORCENTAJE		157	157	157
	1	48.41	8.28	61.15
	2	30.57	56.69	36.31
	3	7.64	28.03	2.55
	4	13.38	5.73	-
	5	-	1.27	-

Fuente: Aplicación de encuesta por la investigadora. Noviembre, 2018.

Gráfico 8: Condiciones de Trabajo



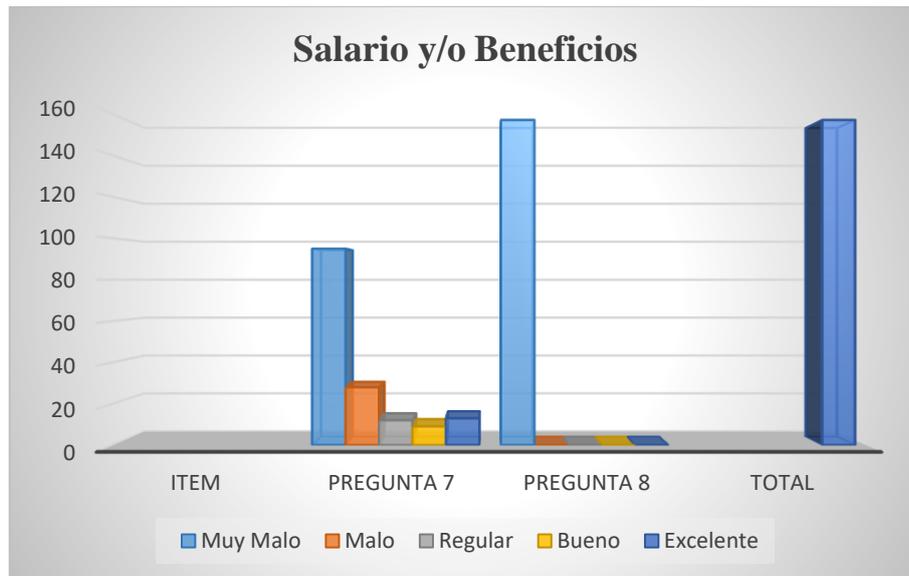
Con respecto a la pregunta 4 Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo, un 48.41% respondió en base al indicador 1, el 30.57% respondió con relación al indicador 2, el 7.64% respondió en función al indicador 3, el 13.38% refiere el indicador 4, con respecto a la pregunta 5 La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en mi puesto de trabajo, el 8.28% de los encuestados respondió con el indicador 1, el 56.69% corresponde al indicador 2, con un 28.03% manifiestan con el indicador 3, y un 5.73%, con respecto la pregunta 6 En términos Generales me siento satisfecho con mi centro laboral el 61.15% manifiesta el indicador 1, el 36.31% respondió con el indicador 2 y un 2.55% respondió en función al indicador 3.

Tabla 9: Salario y/o Beneficios

ITEM	Indicadores	Pregunta	Pregunta	Total
		7	8	
Salario y/o Beneficios	1	95	157	157
	2	28		
	3	12		
	4	9		
	5	13		
PORCENTAJE		157	157	
	1	60.51	100	
	2	17.83		
	3	7.64		
	4	5.73		
	5	8.23		

Fuente: Aplicación de encuesta por la investigadora. Noviembre, 2018.

Gráfico 9: Salario y/o Beneficios



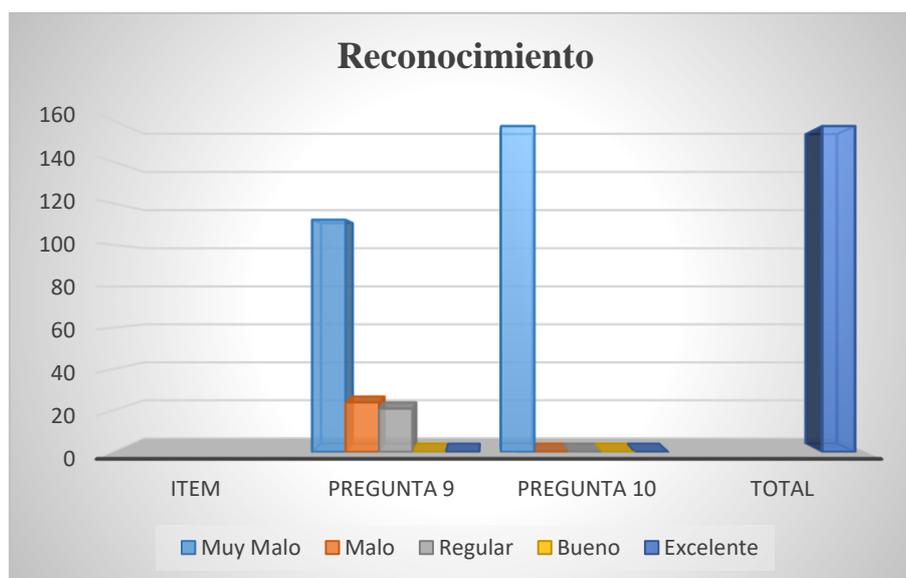
Con respecto a la pregunta 7 Considera que el sueldo que recibe es adecuado con el cargo que desempeña, un 60.51% respondió con el indicador 1, el 17.83% manifestó el indicador 2, el 7.64% manifestó el indicador 3, el 5.73% manifestó el indicador 4 y el 8.28% manifestó el indicador 5, en cuanto a la pregunta 8 La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal, el 100% refirió en indicador 1.

Tabla 10: Reconocimiento

ITEM	Indicadores	Pregunta	Pregunta	Total
		9	10	
Reconocimiento	1	112	157	157
	2	24		
	3	21		
	4	0		
	5	0		
PORCENTAJE		157	157	
	1	71.34	100	
	2	15.29		
	3	13.38		
	4	-		
	5	-		

Fuente: Aplicación de encuesta por la investigadora. Noviembre, 2018.

Gráfico 10: Reconocimiento



Con respecto a la pregunta 9 Los Directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho un 71.34% respondió con el indicador 1, el 15.29% respondió con el indicador 2, referente al 13.38% los encuestados respondieron con el indicador 3, sin embargo con la pregunta 10 Realizan reconocimiento a los mejores trabajadores de la institución, el 100% manifestó el indicador 1.

Tabla 11: Progreso Profesional

ITEM	Indicadores	Pregunta 11	Pregunta 12	Total
Progreso Profesional	1	138	157	157
	2	19	-	
	3	-	-	
	4	-	-	
	5	-	-	
PORCENTAJE		157	157	
	1	87.90	100	
	2	12.10	-	
	3	-	-	
	4	-	-	
	5	-	-	

Fuente: Aplicación de encuesta por la investigadora. Noviembre, 2018.

Gráfico 11: Progreso Profesional



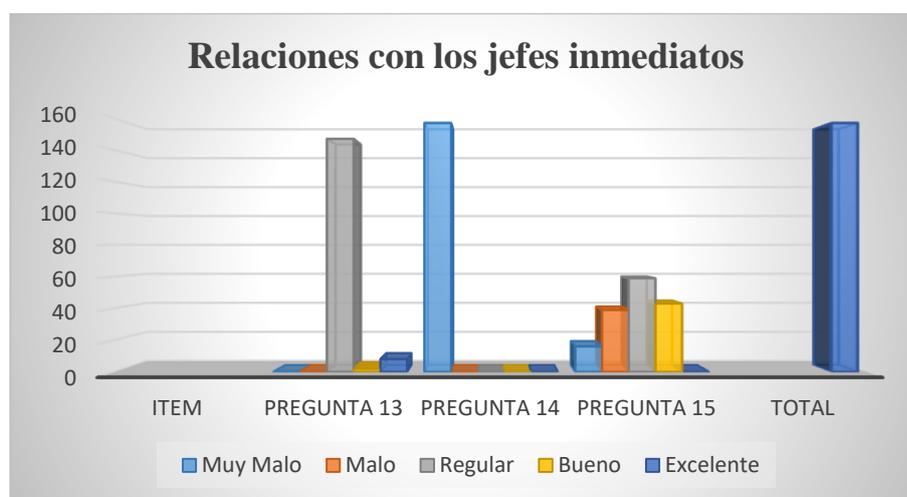
De acuerdo con la pregunta 11 La institución realiza capacitaciones a sus colaboradores para mejorar sus capacidades, el 87.90% de los encuestados refirió el indicador 1, y el 12.10% manifestó el indicador 2 y con respecto a la pregunta 12 Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados, el 100% respondió el indicador 1.

Tabla 12: Relaciones con los jefes inmediatos

ITEM	Indicadores	Pregunta	Pregunta	Pregunta	Total
		13	14	15	
Relaciones con los Jefes Inmediatos	1	-	157	16	157
	2	-		39	
	3	147		59	
	4	2		43	
	5	8		-	
PORCENTAJE		157	157		
	1	-	100	10.19	
	2	-		24.84	
	3	93.63		37.58	
	4	1.27		27.39	
	5	5.10		-	

Fuente: Aplicación de encuesta por la investigadora. Noviembre, 2018.

Gráfico 12: Relaciones con los jefes inmediatos



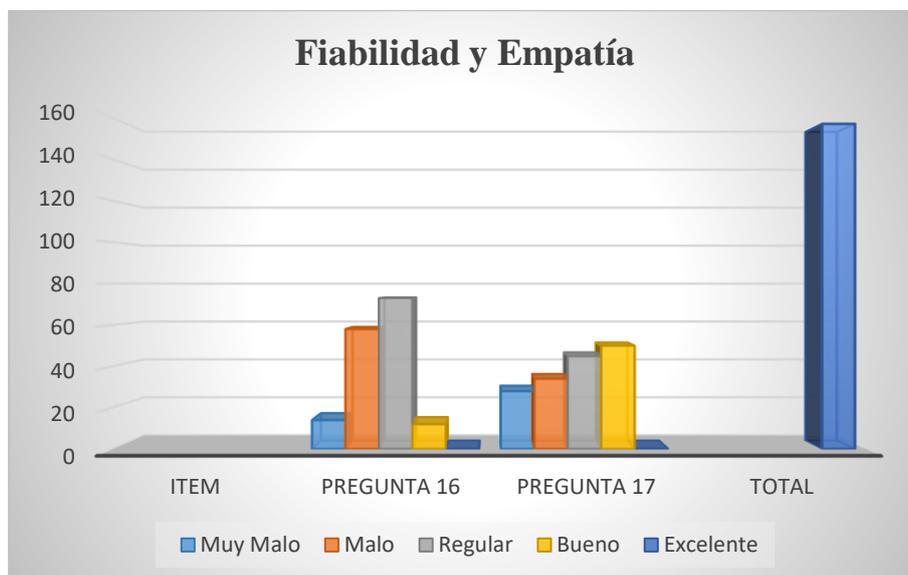
Con respecto a la pregunta 13 Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo, el 93.63% representa el indicador 3, el 1.27% manifestó el indicador 4 y el 5.18% manifestó el indicador 5. Con respecto a la pregunta 14 Los Directivos y jefes toman decisiones con la participación de los colaboradores, el 100% manifestó el indicador 5. En cuanto a la pregunta 15 Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras del grupo, el 10.19% representa el indicador 1, el 24.84% manifestó el indicador 2, el 37.58% manifestó el indicador 3 y el 27.39% manifestó el indicador 4.

Tabla 13: Fiabilidad y Empatía

ITEM	Indicadores	Pregunta	Pregunta	Total
		16	17	
Fiabilidad y Empatía	1	14	28	157
	2	58	34	
	3	73	45	
	4	12	50	
	5	-	-	
PORCENTAJE		157	157	
	1	8.92	17.83	
	2	36.94	21.66	
	3	46.50	28.66	
	4	7.64	31.83	
	5	-	-	

Fuente: Aplicación de encuesta por la investigadora. Noviembre, 2018.

Gráfico 13: Fiabilidad y Empatía



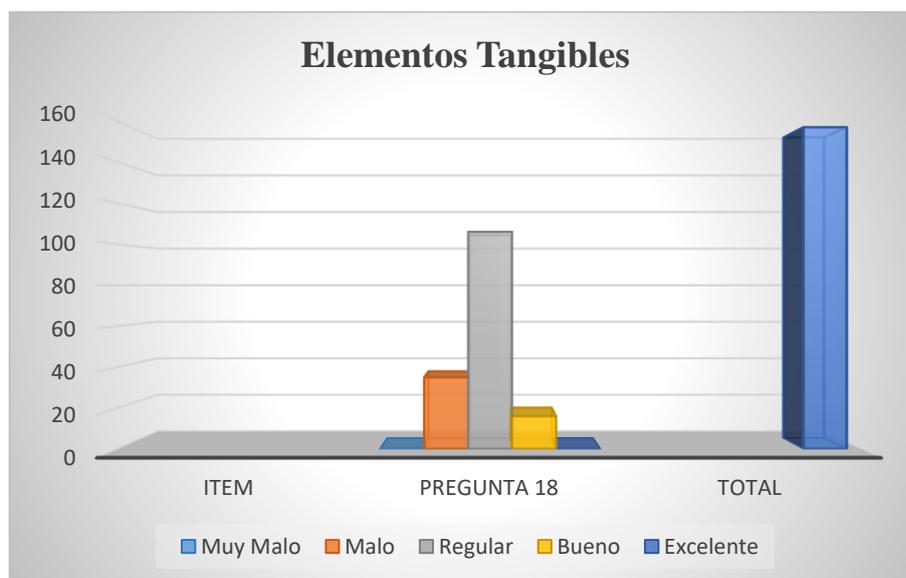
Con respecto a la pregunta 16 Como calificas el servicio que brinda la Red de Salud-Utcubamba, el 8.92% representa el indicador 1, el 36.94% con el indicador 2, el 46.50% siendo el más preponderante con el indicador 3 y un 7.64% con el indicador 4. Y con respecto a la pregunta 17 El personal administrativo entiende las necesidades específicas de sus clientes, el 17.83% representa el indicador 1, el 21.66% con el indicador 2, el 28.66% con el indicador 3 y un 31.83% siendo el más preponderante con el indicador 4.

Tabla 14: Elemento tangibles

ITEM	Indicadores	Pregunta 18	Total
		1	0
Elemento		2	35
Tangibles		3	106
		4	16
		5	-
PORCENTAJE			157
		1	0
		2	22.29
		3	67.52
		4	10.19
		5	-

Fuente: Aplicación de encuesta por la investigadora. Noviembre, 2018.

Gráfico 14: Elementos Tangibles



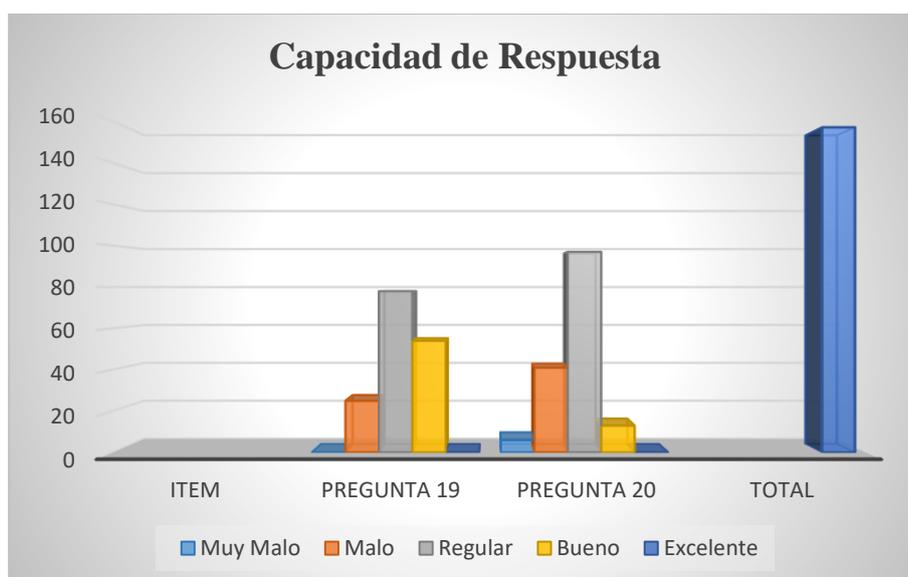
Con respecto a la pregunta 18 La Red de Salud cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio, el 22.29% representa el indicador 2 y un 67.19% siendo el más preponderante con el indicador 3 y un 10.19% con el indicador 4.

Tabla 15: Capacidad de Respuesta

ITEM	Indicadores	Pregunta 19	Pregunta 20	Total
Capacidad de Respuesta	1	-	6	157
	2	25	41	
	3	78	97	
	4	54	13	
PORCENTAJE		157	157	
	1	-	3.82	
	2	15.92	26.11	
	3	49.68	61.78	
	4	34.39	8.18	

Fuente: Aplicación de encuesta por la investigadora. Noviembre, 2018.

Gráfico 15: Capacidad de Respuesta



Con respecto a la pregunta 19 La atención del personal administrativo fue rápida y oportuna, el 61.15% siendo el más preponderante respondió el indicador 1, 36.31% manifestó el indicador 2, y un 2.55% con el indicador 3. Referente a la pregunta 20 El personal administrativo muestra disposición para atenderlo, el 61.78% siendo el más preponderante refirió el indicador 1, un 26.11% manifestó el indicador 2, el 8.28% hace referencia al indicador 3 y con un 3.82% manifestaron el indicador 4.

IV. DISCUSIÓN

Según la investigación realizada de las **dimensiones de la motivación**: La responsabilidad es regular 55.41%, en relación a reconocimiento es muy deficiente con el 71.34%, en relación al progreso profesional es muy deficiente con el 87.90%, las condiciones de trabajo es muy deficiente con el 56.69%, en relación al salario y/o beneficios es muy malo 60.51% y en relación a las relaciones con los jefes inmediatos es regular con el 93.63%; El nivel de la motivación en los colaboradores de la Red de Salud Utcubamba, es malo, resultados que coinciden con el trabajo de tesis de García, M. (2018), quien en su trabajo concluye que el personal del Servicio de Laboratorio Clínico del Hospital Regional “Virgen de Fátima”, el 84.6% se muestran poco motivados laboralmente y más de la mitad poco satisfechos. Es por ello que el autor refuerza su investigación que los directivos de la institución deben brindar un gobierno con políticas claras de incentivo constante hacia el personal del servicio de laboratorio clínico, ya sean económicos, gestionar becas para capacitaciones constantes, de ascenso, reconocimientos con actos resolutivos; todo esto para brindar una atención de calidad hacia los usuarios y elevar su rendimiento y satisfacción en el trabajo. Son importantes estos resultados ya que refuerzan la idea de que la motivación contribuye de manera eficiente en la calidad de servicio que brinda el personal a los clientes.

Según la investigación realizada de las **dimensiones de la calidad del servicio**: la fiabilidad es regular con el 46.50%, en relación a empatía es buena con el 31.83%, en relación a los elemento tangibles es regular con el 67.19% y en relación a capacidad de respuesta es regular con el 61.15%; El nivel de calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Red de Salud Utcubamba, es regular, resultados que coinciden con el trabajo de tesis de Maggi, W. (2018) quien en su trabajo concluye que existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro, fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. El autor recomienda para mejorar la calidad de servicio y por consiguiente elevar los niveles de satisfacción de los usuarios, se propuso un mayor control en cuanto a la limpieza de la institución, colocar tablets en la recepción para que por medio de ese dispositivo las personas puedan elegir las variables de insatisfacción más importantes, a medida que se van escogiendo las opciones automáticamente los resultados se tabularán mostrando los aspectos que causan

insatisfacción en los usuarios. También propuso desarrollar indicadores de desempeño con la ayuda de la aplicación del método de triaje Manchester para así poder asignar el tiempo de evaluación del paciente de acuerdo a su estado de salud y se propuso capacitar o brindar una charla orientada a la satisfacción de los usuarios. El desarrollo de las estrategias permitirá que se entregue un mejor servicio en términos de tiempo, atención y confianza a los usuarios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro.

V. CONCLUSIONES

- 1°. El nivel de motivación de los colaboradores que existe en la Red de Salud Utcubamba, en relación a los indicadores que se estudió: con respecto a la responsabilidad y las relaciones con los jefes inmediatos es regular, en reconocimiento, progreso profesional, salario y/o beneficios es muy malo y las condiciones de trabajo son malas, debido a que la Red de Salud no motiva de ninguna forma a su personal de trabajo.
- 2°. El nivel de calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Red de Salud Utcubamba en relación a los indicadores que se estudió: con respecto a fiabilidad, elementos tangibles y capacidad de respuesta es regular, y con respecto a empatía es buena, la calidez en el buen trato tiene más relevancia en este punto. Por lo tanto la calidad de servicio está en nivel regular en la Red de Salud Utcubamba.
- 3°. La relación que existe entre la motivación y la calidad del servicio que brindan los colaboradores de Red de Salud Utcubamba según Herzberg, estos dos factores son bifactoriales, por lo que al aumentar los salarios y mejorar las condiciones de trabajo, la motivación de los colaboradores de la Red de Salud Utcubamba no aumentaría, solo se habrá atenuado su descontento.

VI. RECOMENDACIONES

Al término del estudio el investigador alcanza las siguientes recomendaciones:

- ❖ Al Director Ejecutivo aplicar herramientas de motivación según la teoría de Herzberg mejorar las condiciones de trabajo, fomentar el reconocimiento al personal evaluando el desempeño y brindar información de sus logros y metas alcanzadas al inicio de cada mes y apoyar el crecimiento profesional de sus colaboradores con capacitaciones en atención al cliente y el puesto que ocupan, para que estos ofrezcan un mejor servicio a sus clientes.
- ❖ Al Director Ejecutivo se sugiere que se realice una mayor cantidad de estudios sobre la satisfacción del usuario con respecto a la calidad del servicio que brindan los diferentes instituciones de salud pública, mediante el uso de la metodología SERVQUAL con el objetivo de conocer el comportamiento de las personas con respecto a sus expectativas y percepciones que tienen por la Red de Salud Utcubamba.
- ❖ Se debe realizar un trabajo de investigación que además de tener en cuenta los indicadores estudiados evalúen la productividad y desempeño en el trabajo de los colaboradores, a fin de conocer si estas condiciones son favorables y ayudan al cumplimiento de las obligaciones de cada colaborador de la Red de Salud Utcubamba.

VII. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, M. (2015). *"Factores de motivación laboral y objetivos organizacionales"*. Lima, Perú. Recuperado el 04 de 11 de 2019, de <https://repository.udem.edu.co/bitstream/handle/11407/1127/Factores%20de%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20y%20objetivos%20organizacionales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carrasco, E. (2018). *"Motivación laboral y trabajo en equipo en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, Sede Pueblo Libre, 2018"*. Lima, Perú. Recuperado el 03 de 11 de 2019, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16986>
- Carrasco, S. (2009). *"Metodología de la Investigación científica"* (Segunda ed.). Lima, Perú. Recuperado el 03 de 10 de 2019, de https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
- Chiavenato, I. (2009). *"Administración de recursos humanos"* (Novena ed.). México: Mc Graw-Hill/ Interamericana Editores, S.A. Obtenido de https://www.academia.edu/28898620/ADMINISTRACION_DE_RECURSOS_HUMANOS-_Chiavenato_9na_ed
- Cinfuentes, R. (2017). *"La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Educativa Local n°06 - Ate, 2017"*. Lima, Perú. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21062>
- Enríque, P. (2014). *"Motivación y desempeño laboral de los empleados del Instituto de la visión en Mexico"*. Montemorelos, Mexico. Recuperado el 04 de 11 de 2019, de <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/99/TE SIS%20FINAL%20paty%20definitiva.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fernández, B. (2018). *"Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Characato, Arequipa, 2018"*. Arequipa, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- García, M. (2018). *"Motivación y satisfacción laboral en el personal del servicio de laboratorio clínico, Hospital Regional Virgen de Fátima, Chachapoyas, 2015"*. Chachapoyas, Perú. Obtenido de <http://repositorio.untrm.edu.pe/handle/UNTRM/1351>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *"Metodología de la Investigación"* (Sexta ed.). México D.F.: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Huancollo, J. (2018). *"Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad Distrital de Tara - Huancané - Puno, 2017"*. Huacho, Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/1864>
- Huilcapi, M., Castro, G., & Jácome, G. (2017). *"Motivación: las teorías y su relación en el ámbito empresarial"*. Babahoyo, Ecuador. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5889721.pdf>
- Lagos, V. (2015). *"La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional en empresas copelec."*. Chillán, Chile. Obtenido de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%20C%20Victor.pdf>
- Liza, C., & Siancas, C. (2016). *"Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una entidad Bancaria de Trujillo"*. Trujillo, Perú. Recuperado el 03 de Octubre de 2019, de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soriano%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20-%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Maggi, W. (2018). *"Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro"*. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

- Navea, A. (2015). *"Un estudio sobre la motivación y estrategias de aprendizaje en estudiantes universitarios de ciencias de la salud"*. Madrid, España. Obtenido de http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:Educacion-Anavea/NAVEA_MARTIN_ANA_Tesis.pdf
- Ortiz, M. (30 de 04 de 2015). *Prezi*. Recuperado el 14 de 11 de 2019, de Prezi: https://prezi.com/ooatecj5_fgt/guia-de-entrevista-y-de-observacion/
- Reyes, S. (2014). *"Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la asociación Share, Sede Huehuetenango"*. Guatemala, Mexico. Obtenido de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Ríos, R. (2017). *"Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2015"*. Tarapoto, Perú. Obtenido de <https://docplayer.es/85298977-Nivel-de-motivacion-y-su-relacion-con-la-satisfaccion-laboral-en-los-trabajadores-de-la-municipalidad-provincial-de-lamas-en-el-ano-2015.html>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Décimosegunda ed.). México: Pearson Education Inc. Recuperado el 30 de 10 de 2019, de <https://es.slideshare.net/mobile/DianaBuitron/libro-administracin-stephen-robbins-2014>
- Valdés, C. (07 de Octubre de 2016). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/motivacion-concepto-y-teorias-principales/amp/>

ANEXOS

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO PARA EVALUAR: LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS COLABORADORES DE LA RED DE SALUD – UTCUBAMBA, 2017.

Señor (a): El presente cuestionario es con fines académicos, por tanto, se pide, contestar de forma objetiva y sincera las preguntas planteadas y poder obtener información relevante sobre la motivación y su relación con la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Red de Salud – Utcubamba, 2017. Su participación es muy importante, además, es totalmente voluntaria y anónima, por lo que se agradecerá su colaboración.

Parte I: Caracterización de los Colaboradores

Marque con una X según corresponda.

I. Socio demográfico

1. Género

a) masculino b) femenino

2. Edad

a) 20-25 b) 26-31 c) 32-37 d) 38 a más

3. Lugar de procedencia

a) Local b) nacional c) internacional

4. Estado civil

a) soltero b) casado c) divorciado d) otro

II. Laboral

5. Grado académico obtenido

a) primaria b) secundaria c) técnico d) universitaria

6. Modalidad laboral

a) Contrato b) Planilla

7. Tiempo que labora en la empresa

a) 1-3 años b) 4-7 años c) 8-11 años d) 12 a más años

Parte II: Identificación de las variables de estudio

Marque con una X, la respuesta que considere se ajusta a la realidad:

1 = Muy Malo 2= Malo 3= Regular 4= Bueno 5=Excelente

Preg.	¿QUE APRECIACIÓN TIENE USTED DE SU CENTRO LABORAL?	PUNTAJE				
Responsabilidad						
1	Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto sé lo que se espera de mí.	1	2	3	4	5
2	En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	1	2	3	4	5
3	Los Directivos y Jefes demuestran un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.	1	2	3	4	5
Condiciones de Trabajo						
4	Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5
5	La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en mi puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
6	El trabajo en mi servicio está bien organizado.	1	2	3	4	5
Salario y/o Beneficios						
7	Considera que el sueldo que recibe es adecuado con el cargo que desempeña.	1	2	3	4	5
8	La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.	1	2	3	4	5
Reconocimiento						
9	Los Directivos y/o Jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5
10	Realizan reconocimiento a los mejores trabajadores de la institución.	1	2	3	4	5
Progreso Profesional						
11	La institución realiza capacitaciones a sus colaboradores para mejorar sus capacidades.	1	2	3	4	5
12	Se me proporciona información oportuna y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	1	2	3	4	5
Relaciones con los jefes inmediatos						
13	Los directivos y Jefes laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores, sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.	1	2	3	4	5
14	Los Directivos y Jefes toman decisiones con la participación de los colaboradores.	1	2	3	4	5
15	Los Directivos y/o Jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras del grupo.	1	2	3	4	5
Fiabilidad y Empatía						
16	Como calificas el servicio que brinda la Red de Salud-Utcubamba.	1	2	3	4	5
17	El personal administrativo entiende las necesidades específicas de sus clientes.	1	2	3	4	5
Elementos Tangibles						
18	La Red de Salud cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta						
19	La atención del personal administrativo fue rápida y oportuna.	1	2	3	4	5
20	El personal administrativo muestra disposición para atenderlo.	1	2	3	4	5

ANEXO N° 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA								
Título: La motivación y su relación con la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Red de Salud – Utcubamba, 2017.								
Autor: Bach. Ghisela Lisseth Gil Perez								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	Variable Independiente: Motivación					
<p align="center">Problema General</p> <p>¿Cuál es el nivel de motivación en relación con la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la Red de Salud – Utcubamba, 2017?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el nivel de motivación en relación con la calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Red de Salud – Utcubamba, 2017.</p>	<p align="center">Hipótesis General</p> <p>Existe correlación significativa entre la Motivación y la Calidad de Servicio que brindan los Colaboradores de la Red de Salud – Utcubamba, 2017.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y porcentajes	
	Factores Motivacionales		Responsabilidad	1,2,3	(1) Muy malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente	Regular (55.41%)		
			Reconocimiento	9,10		Muy malo (71.34%)		
			Progreso Profesional	11,12		Muy malo (87.90%)		
	Factores Higiénicos		Condiciones de Trabajo	4,5,6		Malo (56.69%)		
			Salario y/o Beneficios	7,8		Muy malo (60.51%)		
			Relaciones con los jefes inmediatos	13,14,15		Regular (93.63%)		
	Variable Dependiente: Calidad De Servicio							
	Dimensiones		Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y porcentajes		
	Fiabilidad		Información clara y precisa.	16	(1) Muy malo (2) Malo (3) Regular (4) Bueno (5) Excelente	Regular (46.50%)		
	Empatía		Disposición a resolver las dudas.	17		Bueno (31.83%)		
	Elementos Tangibles		Ambiente e instalaciones	18		Regular (67.52%)		
	Capacidad de Respuesta		Rapidez de atención en las oficinas.	19,20		Regular (61.15%)		

ANEXO N° 03

FICHA TÉCNICA

1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario dirigido a los colaboradores de la “Red de Salud Utcubamba” de la ciudad de Bagua Grande.

2. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:

Recoger información válida sobre responsabilidad, relaciones con los jefes inmediatos, reconocimiento, progreso profesional, salario y/o beneficios, condiciones de trabajo, fiabilidad, empatía, carácter tangible y capacidad de respuesta; respecto a la motivación y calidad del servicio que brindan los colaboradores de la Red de Salud de la ciudad de Bagua Grande.

3. FUENTE DE PROCEDENCIA DEL DISEÑO DEL INSTRUMENTO:

Autora: Ghisela Lisseth Gil Perez

4. POBLACIÓN OBJETIVO (COLABORADORES):

157 colaboradores o trabajadores de la “Red de Salud Utcubamba” de la ciudad de Bagua Grande.

5. MODO DE APLICACIÓN:

El instrumento de evaluación se aplicará una sola vez a un inicio de la investigación; la investigadora utilizará el instrumento de forma personalizada a cada colaborador con un tiempo de duración de 3 minutos cada uno. Teniendo en cuenta la siguiente escala de valoración:

I. ESCALA

Escala general

NIVEL	VALOR	CÓDIGO	RANGO
Muy Malo	1	MM	(1 - 20)
Malo	2	M	(21 - 40)
Regular	3	R	(41 -60)
Buena	4	B	(61 - 80)
Excelente	5	E	(81 - 100)

Escalas por dimensiones: Responsabilidad, relaciones con los jefes inmediatos, reconocimiento, progreso profesional, salario y/o beneficios, condiciones de trabajo, fiabilidad, empatía, carácter tangible y capacidad de respuesta.

NIVEL	VALOR	CÓDIGO	RANGO
Muy Mala	1	MM	(1 - 4)
Mala	2	M	(5 - 8)
Regular	3	R	(9 - 12)
Buena	4	B	(13 - 16)
Excelente	5	E	(17 - 20)

La confiabilidad del instrumento se analizará con el software estadístico SPSS, para el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach, alcanzando un puntaje de 0,919 cerca de 1 que corresponde a un nivel muy alto de confiabilidad.

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,919	20

Validez del instrumento

El instrumento fue validado por tres profesionales conocedores del tema y con grado de maestría entre ellos profesores con reconocimiento, especialista en Administración de empresas y especialista en investigación científica; tal como se demuestra en anexos adjuntos en el presente trabajo de investigación.

10				X					X					X							X	
11				X					X					X								X
12				X					X					X								X
13				X					X					X								X
14				X					X					X								X
15				X					X					X								X
16				X					X					X								X
17				X					X					X								X
18				X					X					X								X
19				X					X					X								X
20				X					X					X								X

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

.....

LUGAR Y FECHA: Bagua Grande 22 de Octubre del 2018

Experto: HENRY ARMANDO MERA ALARCÓN

Identificación: DNI: 33670470

Afiliación: A01651022

Título y Grado Académico: Doctor en Administración de la Educación.



The image shows a handwritten signature in blue ink. To the left of the signature is a circular stamp with the text 'UNIVERSIDAD DE LA AMAZONIA' and 'FACULTAD DE EDUCACION'. To the right of the signature is a rectangular stamp with the text 'DR. Henry A. Mera Alarcón' and 'DNI: 33670470'.

FIRMA

FICHA DE VALIDACIÓN N° 02

TÍTULO: La Motivación y su Relación con la Calidad de Servicio que Brindan los Colaboradores de la Red de Salud – Utcubamba, 2017.

ITEM	CRITERIOS																				JUICIO		
	COHERENCIA					PERTINENCIA					INDEPENDENCIA					IMPACTO					ELIMINAR	MODIFICAR	CONFIRMAR
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
1				X					X					X					X				X
2				X					X					X					X				X
3				X					X					X					X				X
4				X					X					X					X				X
5				X					X					X					X				X
6				X					X					X					X				X
7				X					X					X					X				X
8				X					X					X					X				X
9				X					X					X					X				X
10				X					X					X					X				X

11				X					X					X					X
12				X					X					X					X
13				X					X					X					X
14				X					X					X					X
15				X					X					X					X
16				X					X					X					X
17				X					X					X					X
18				X					X					X					X
19				X					X					X					X
20				X					X					X					X

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

.....

LUGAR Y FECHA: Bagua Grande 22 de Octubre del 2018

Experto: Adolfo Cacho Revilla

Identificación: DNI 41853971

Afiliación: 04- 2242

Título y Grado Académico: Mg. En docencia y gestión educativa.



FIRMA

FICHA DE VALIDACIÓN N° 03

TÍTULO: La Motivación y su Relación con la Calidad de Servicio que Brindan los Colaboradores de la Red de Salud – Utcubamba, 2017.

ITEM	CRITERIOS															JUICIO							
	COHERENCIA					PERTINENCIA					INDEPENDENCIA					IMPACTO					ELIMINAR	MODIFICAR	CONFIRMAR
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5				
1				X					X					X					X				X
2				X					X					X					X				X
3				X					X					X					X				X
4				X					X					X					X				X
5				X					X					X					X				X
6				X					X					X					X				X
7				X					X					X					X				X
8				X					X					X					X				X
9				X					X					X					X				X

10			X				X				X				X				X
11			X				X				X				X				X
12			X				X				X				X				X
13			X				X				X				X				X
14			X				X				X				X				X
15			X				X				X				X				X
16			X				X				X				X				X
17			X				X				X				X				X
18			X				X				X				X				X
19			X				X				X				X				X
20			X				X				X				X				X

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

.....

LUGAR Y FECHA: Bagua Grande 22 de Octubre del 2018.

Experto: MELISSA YANETH PRETELL TELLO

Identificación: DNI 70397067

Afiliación: 3078-2018- UCV

Título y Grado Académico: Maestra en administración de negocios - MBA

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'M. Yaneth Pretell Tello', written in a cursive style.

FIRMA