

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
FACULTAD DE COMUNICACION Y CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS



LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE
LA CAJA MUNICIPAL ICA – AGENCIA ICA CERCA DO, EN EL
PERIODO 2016

TESIS

PRESENTADA POR BACHILLER

Carrizales Nieto, Shirley Tatiana

Vásquez Quispe, Yeyson Yuni or

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

ICA – PERU

2018

ASESOR:

LIC. MEDINA CAPCHA GUSTAVO

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada San Juan
Bautista, por brindarnos el
conocimiento para ser
profesionales y a la Caja
Municipal por ser la institución de
nuestro trabajo.

DEDICATORIA

A Dios, a mis Padres y a
todos los que nos
apoyaron a culminar
nuestros estudios

RESUMEN

El presente estudio se realizó para analizar la conexión que existe entre la Motivación Laboral y la Calidad del Servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, de la Ciudad de Ica, en el periodo 2016.

Considerando el tipo de investigación no experimental, del área no correlacional, con diseño descriptivo correlacional. La población y la muestra fueron de 30 personas, y que son en su totalidad, además, que se encuentran laborando en la Institución donde se realizó el presente trabajo. Se elaboraron dos cuestionarios, primero sobre Motivación Laboral y segundo sobre Calidad de Servicio, remarcando la obligación para manejar adecuadamente la elección y las técnicas de comunicación a fin de perfeccionar el rendimiento organizacional.

Los hallazgos encontrados, determinan un factor de correlación del RHO de Spearman con un $r = 0,482^{**}$, indicándonos, que hay una conexión moderada recta entre la Motivación en el trabajo y la Clase de beneficio en la Institución Financiera, en el periodo 2016; de igual manera se corroboró el resultado mediante el análisis del χ^2 , dando como resultado un valor de 3.841, indicando que a una alta Motivación Laboral, le corresponden una alta Condición de prestación.

Palabras Clave: Motivación Laboral, Calidad de Servicio, Gestión de Calidad.

ABSTRACT

The present study was carried out to analyze the connection that exists between the Work Motivation and the Service Quality in the Municipal Ica Box - Agencia Ica Cercado, of the City of Ica, in the 2016 period.

Considering the type of non-experimental research, of the non-correlational area, with descriptive correlational design. The population and the sample were 30 people, and they are, in addition, that they are working in the Institution where the present work was carried out. Two questionnaires were prepared, first on Labor Motivation and second on Quality of Service, highlighting the obligation to properly handle the choice and communication techniques in order to improve organizational performance.

The findings found determine a Spearman's RHO correlation factor with $r=0.482^{**}$, indicating waths up a moderate straight connection through Work Motivation as well as the Profit Class in the Financial Institution, in the 2016 period; Likewise, the result was corroborated by the analysis of CHI2, resulting in a value of 3.841, indicating that a high Labor Motivation corresponds to a high performance condition.

Keywords: Work Motivation, Quality of Service, Quality Management.

INTRODUCCIÓN

La administración del recursos humano, es un tema muy complejo, pero, a la vez es fundamental conocerla, porque, mediante la cual aprendemos a como motivar laboralmente al personal colaborador, como influir en sus expectativas, condiciones de trabajo y sobre todo en las relaciones interpersonales, así como también de como poderlos evaluar, etc.

Siempre se ha manifestado que el personal es fundamental recurso de cualquier institución u organización. La intencionalidad de este proyecto es darse cuenta sobre situaciones de motivación laboral que debe existir, para que el personal se encuentre realmente capacitado y apto para realizar sus quehaceres, en la calidad de servicio que se brinda al público usuario.

En el transcurso de la investigación, se ha recogido información de varios autores modernos, potenciando nuestro conocimiento hipotético para realizar una explicación valorativa sobre el desenvolvimiento de los trabajadores de la institución. Analizar la conexión existente en medio de la motivación laboral y la prestación de servicio en la Institución Financiera, en el periodo 2016; y percatarse sobre la importancia que las instituciones apliquen técnicas motivacionales para que los colaboradores se desenvuelvan correctamente en sus labores encomendadas.

Realizamos en estudio en la Caja Municipal Ica, ya que es una Institución Financiera (de la cual somos trabajadores), ya que en el quehacer diario convivimos y coincidimos en que la mayoría de los usuarios, acuden a estas instituciones para solicitar un préstamo o para dejar en custodia su dinero, es por ello la importancia en ayudar a mejorar la calidad de servicio que brindan, para que los clientes se estén contentos con la información y sobre todo el servicio que perciben.

La tesis está constituida en cinco Capítulos debidamente distribuidos, los cuales se encuentran detallados convenientemente.

En el Capítulo I, Empezamos con el planteamiento del problema, donde se hace una descripción de la realidad problemática de la empresa, luego se procedió a establecer los diferentes aspectos como: planteamiento del problema, planteamiento de las metas de la investigación, así como también la justificación, importancia y propósito del estudio.

El Capítulo II, comprendió todo lo referente al marco teórico detallando los antecedentes internacionales, nacionales y locales, además de las bases teóricas científicas respecto a las variables de estudio motivación laboral y calidad de servicio, las bases conceptuales, así como se procedió a elaborar las hipótesis de la investigación, luego se procedió a la instrumentalización de las inestabilidades de la investigación.

En el Capítulo III, estableció el procedimiento del análisis: tipo y nivel de estudio, metodología y bosquejo del estudio, universo del estudio y la muestra de la investigación, método y herramientas de compendio de antecedente, la aptitud al igual que el plan de procesamiento de antecedentes.

En el Capítulo IV, se resalta todos los resultados del proceso de investigación, además de las pruebas de hipótesis, utilizando la Rho de Spearman y la Chi Cuadrada.

Por ultimo en el Capítulo V, se indican las exposiciones y sugerencias, adicionalmente se incluyen los escritos y publicaciones, los adheridos: instrumentalización de variables, instrumentos, aptitud de instrumento, Veracidad de instrumento, troquel de consistencia y la prueba fotográfica.

ÍNDICE

	Pág.
CARATULA	i
ASESOR	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DEDICATORIA	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
INTRODUCCIÓN	vii
ÍNDICE	ix
LISTA DE TABLAS	xi
LISTA DE GRÁFICOS	xii
LISTA DE ANEXOS	xiii

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

I.a. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
I.b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
I.b.1. GENERAL	16
I.b.2. ESPECÍFICOS	16
I.c. OBJETIVOS	17
I.c.1. GENERAL	17
I.c.2. ESPECÍFICOS	17
I.d. JUSTIFICACIÓN	17
I.e. PROPÓSITO	19

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

II.a. ANTECEDENTES BIBLIOGRÁFICOS	20
II.b. BASES TEÓRICAS	25
II.c. HIPÓTESIS	46
II.c.1. GENERAL	46
II.c.2. ESPECÍFICO	46

II.d.	VARIABLES	47
II.e.	DEFINICIÓN OPERACIONAL DE TÉRMINOS	47

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

III.a.	TIPO DE ESTUDIO	52
III.b.	AREA DE ESTUDIO	52
III.c.	POBLACIÓN Y MUESTRA	52
III.d.	TÉCNICAS e INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.	53
III.e.	DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	54
III.f.	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	55

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

IV.a.	RESULTADOS	57
IV.b.	DISCUSIÓN	83

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V.a.	CONCLUSIONES	86
V.b.	RECOMENDACIONES	88

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BIBLIOGRAFÍA	89
ANEXOS	93

LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Expectativas del Cliente Interno	57
Tabla 2.	Condiciones de Trabajo	59
Tabla 3.	Relaciones Interpersonales	61
Tabla 4.	Elementos Tangibles	63
Tabla 5.	Fiabilidad	65
Tabla 6.	Capacidad de Respuesta	67
Tabla 7.	Prueba de Hipótesis General	71
Tabla 8.	Prueba de Hipótesis Específica 1	72
Tabla 9.	Prueba de Hipótesis Específica 2	74
Tabla 10.	Prueba de Hipótesis Específica 3	75

LISTA DE GRÁFICOS

Graphic 1.	Expectativas del Cliente Interno	58
Graphic 2.	Condiciones de Trabajo	60
Graphic 3.	Relaciones Interpersonales	62
Graphic 4.	Elementos Tangibles	64
Graphic 5.	Fiabilidad	66
Graphic 6.	Capacidad de Respuesta	68

LISTA DE ANEXOS

Annexed 1.	Operacionalización de Variables	94
Annexed 2.	Instrumento – Encuesta	95
Annexed 3.	Instrumento – Observación	102
Annexed 4.	Instrumentos – Consulta de Expertos	103
Annexed 5.	Veracidad de Instrumentos – Estudio Piloto	106
Annexed 6.	Troquel de Consistencia	107
Annexed 7.	CHI Cuadrado	108
Annexed 8.	Prueba Fotográfica	109

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

I.a. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estudio de María Isabel Sánchez menciona: a nivel global, la coyuntura de los trabajadores de las instituciones financieras expresan grados de efectividad totalmente bajos, escaso estímulo, que refleja un mal desenvolvimiento de la calidad de servicio (Sánchez, 2013).

Ana María Lucia-Casademunt, J. Antonio Ariza-Montes, Alfonso C. Morales-Gutiérrez, David Becerra-Alonso en su trabajo desarrollado, al sector financiero en Europa, trata de conocer y clasificar al trabajador como colaborador, del cual el nivel este en conexión con su trabajo y este no se vea involucrado por el estrés que se presenta en los individuos. Por otro lado, los retos más importantes de la administración de las sociedades financieras en el corto, mediano y largo plazo, se encuentran influenciando a las asociaciones que existen entre ellos, lo que podría causar en detrimento de la motivación laboral (Lucia-Casademunt, Ariza-Montes, Morales-Gutierrez, & Becerra-Alonso, 2012).

También Yajaira Castro e Ingrid Contreras señalaron que en Ecuador, a pesar de que numerosas instituciones financieras han utilizado una perspectiva de dirección que le permita alcanzar la condición en la prestación, aun así, se tiene discordancias en la prestación que se otorga, ocasionándole problemas al consumidor, como ha ocurrido, en las instituciones de la Ciudad de Ecuador, la prestación que otorgan son de baja calidad, por múltiples causas que se detectaron: inoportuna conducta de los colaboradores, desperfectos en los sistemas, denuncias no atendidas, quejas, etc. (Castro & Contreras, 2015).

La investigación desarrollada por Jholbert López y Edgar Romero llevada a cabo en la Caja Municipal Sullana se aprecia que, en el transcurso de los años mantuvo una excelente atención de calidad, la misma que fue oportuna y eficaz; durante el 2015, dicho servicio se vio afectado por una baja motivación de sus colaboradores, ocasionando incomodidad e indisposición no solo en los empleados, de igual forma en los clientes (López & Romero, 2015).

Por otro lado, la investigación desarrollada por Wilfredo Estrada y Cecilia Villegas señaló que en la Caja Trujillo, si bien es cierto que el personal es disciplinado, competente, cuenta con buenas herramientas de trabajo, sin embargo no es idóneo, existe una gran carencia cuando se habla de cordialidad, sobre todo al medio día y por las tardes antes de hacer el cierre de las operaciones en las ventanillas, a algunos clientes no se les informa bien respecto a los seguros que se les vende o a los intereses de los préstamos que solicitan, una querrela común es la falta de agilidad al realizar las transacciones; todo ello hace que la calidad de servicio de la Caja Trujillo no sea lo ansiado por el cliente (Estrada & Villegas, 2014).

En la Caja Municipal Ica, se observa que los directivos tienen un desconocimiento de la gran repercusión de germinar en los trabajadores un grado de motivación laboral el cual influye principalmente en la calidad de servicio.

Estos ingredientes se ven reflejados en muchos trabajadores, que indican sufrir cuadros de falta de motivación laboral en el cumplimiento de sus funciones y lograr una calidad de servicio, lo cual afecta su inteligencia mental y físico, así mismo incuba una baja incentivación y deseo de no contribuir por parte del empleado por cumplir eficientemente sus labores, lo cual incide negativamente en la expansión y formación de la empresa.

Esto ha afectado severamente el servicio que se ofrece a los usuarios, donde muchas personas consideran que no se cumplen con las referencias de calidad escuchadas de forma directa e indirecta, siendo numerosas las quejas en cuanto al trato poco cortés, a la demora de la atención al público, así como un incumplimiento en las fechas pactadas, lo cual oferta negativamente la percepción que tienen los usuarios del servicio. Cabe agregar que las Expectativas del Clientes Interno, son aquellas en las que intervienen en un proceso generador de resultados (productos o servicios), así como para su propio proceso (nivel de vida, status social, satisfacción en el trabajo, labor profesional, remuneración). Las Condiciones de Trabajo, son los factores que de manera directa o indirecta están asociados con el modo en que se llevan a cabo las actividades laborales (condiciones físicas, clima laboral, infraestructura, equipamiento, recursos tangibles, condiciones ambientales) y por ultimo las Relaciones Interpersonales, que es la interacción recíproca entre dos o más personas (conexiones personales, vínculos grupales optimas, abierta y fluida, comunicación y expresión de mis propios punto de vista).

En el contexto de esta realidad señalamos convenientemente la realización de la exploración: La Motivación Laboral y la Calidad de Prestación en la Institución Financiera, en el periodo 2016, como táctica para percibir la conducta entre las variables.

I.b. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

Realizado la exploración pertinente se plantea la siguiente interpelación:

I.b.1. GENERAL

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016?

I.b.2. ESPECÍFICO

Específico 1:

¿Cuál es la relación que existe entre las expectativas del cliente interno en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016?

Específico 2:

¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones de trabajo en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016?

Específico 3:

¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016?

I.c. OBJETIVOS

I.c.1 GENERAL

Analizar la relación que existe entre la motivación laboral en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

I.c.2. ESPECÍFICOS

Específico 1:

Analizar la relación que existe entre las expectativas del cliente interno en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

Específico 2:

Establecer la relación que existe entre las condiciones de trabajo en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

Específico 3:

Analizar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

I.d. JUSTIFICACIÓN

El tema de motivación laboral y la calidad de servicio que se otorga en el ámbito del trabajo adquieren fuerza, más o menos a mediados del año 2000, en el tiempo que se empezó el uso del concepto y sistema de la ciencia del comportamiento del individuo en el trabajo.

- Justificación Teórico: La información obtenida permitirá apoyar la teoría, impulsar y hacer prevalecer una motivación laboral oportuna en el centro de trabajo, la misma que se enfoque en el empleo del testimonio sobre

como liderar al equipo de trabajo con destino a crecimientos sobresalientes, de esta manera se delimitan con las metas de la empresa.

La razón fundamental es que las empresas de hoy en día, deben cuidar mucho la motivación laboral, ya que es un instrumento muy útil a la hora de incrementar el crecimiento de los colaboradores, y esta a su vez, da a conocer la oportunidad de motivarlos a que realicen sus quehaceres y que estos quehaceres los realicen con el deleite, lo cual facilita un elevado beneficio a la empresa. Por tanto, una mala motivación laboral, hará que la institución brinde una desagradable calidad en el servicio.

- Justificación Metodológica: ¿Esta nos faculta a crear un nuevo instrumento de recopilación y análisis de datos?, y logra obtener procedimientos que nos permitan una aproximación eficaz con el objeto de estudio, a través de la Rho de Spearman y la Chi Cuadrado, lograremos encontrar la correlación de los datos tomados mediante el cuestionario a cada una de las variables de estudio, y presentar un plan estratégico que permita incrementar la motivación laboral en la calidad de servicio.
- Justificación Practica: nuestro plan de trabajo, tiene como finalidad analizar la conexión que hay entre la motivación en el trabajo y la clase de prestación de la Institución Financiera, en el periodo 2016, el cual podría elaborar y producir las técnicas e instrumentos a ser utilizadas para sostener al personal motivado y delimitado a las metas institucionales, incrementando su grado de productividad y una buena calidad de servicio. De esta manera es recomendable que la institución se oriente en averiguar el indicador que se tiene de motivación y satisfacción de sus trabajadores, por tanto, al recolectar los datos suficientes sirvan para que se apliquen acciones positivas y lograr que la institución tenga un deseable desarrollo y evitar las rotaciones y adiestramiento de personal nuevo, así de esta forma contar con colaboradores motivados y satisfechos, que no piensen en abandonar la institución. Se observa que, cuando el ser humano está entusiasmado se esmeran más por lograr sus metas y de igual manera las institucionales, en consecuencia puedan sentirse contentos con la labor que realizan, y esta sea de la mejor forma posible y sobre todo su aporte a la institución.

I.e. PROPÓSITO

Nuestra intención de esta exploración, es que el colaborador que ejecuta sus labores cotidianas y está en constante contacto con los usuarios, mantengan la calidad del servicio, que sea óptima, la cual va ayudar al crecimiento de la institución. Se destaca, que los individuos que tienen personal bajo su responsabilidad adquieran mayor importancia sobre el tema de satisfacción y motivación de su colaborador y conocerlos a fondo, ya que no todos tienen las mismas motivaciones o nos satisface lo mismo que a otros, lo cual conlleva una mejora en la calidad de servicio.

Por tanto, en sí, es analizar, que haya motivación laboral en la calidad de servicio que brindan los ejecutivos y directivos a cargo, que los colaboradores con responsabilidad de cargo se involucren más, en los desacuerdos y discrepancias de sus colaboradores, buscar la franqueza y autoestima para obtener una conversación y proponer un resultado equitativa, satisfaciendo las metas personales como los de la institución.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

II.a. ANTECEDENTES BIBLIOGRAFICOS

Antecedentes Internacionales

- En la tesis de Yajaira Castro e Ingrid Contreras titulada: “Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la ciudad de Guayaquil, periodo 2010-2014”. Libro para conseguir el título de Ingeniera Comercial. Universidad de Santiago de Guayaquil - Ecuador.
Preparación de tipo descriptivo y recolección de datos primarios. La población quedo constituida por 384 clientes. Se usó una lista de preguntas como técnica de recogida de datos. Mediante la cual se llegó al siguiente epílogo: La jerarquía de prestación que otorgan las instituciones privadas de la Ciudad de Ecuador, es aceptada por sus clientes, de manera general como buena, indicando que se encuentran seguros y orgullosos al instante de efectuar sus transacciones crediticias adicionalmente ser el ingrediente elemental, al apoyar al acrecentamiento de la institución. A pesar de ello, existen ciertas discrepancias y elementos de gran envergadura que deben ser analizados, con objeto de otorgar un beneficio productivo, infalible y de calidad al cliente (Castro & Contreras, 2015).
- En la tesis de Jaime Hidalgo, titulada: “Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del Gadm Cantón Babahoyo”. Investigación para lograr el título de licenciado en Dirección de Empresas y Negocios de la UNIANDES; Babahoyo – Ecuador.
Es una investigación sistemática de tipo descriptivo. La muestra fue de 384 usuarios. Se usó un listado de preguntas como instrumento de recogida de datos. Se llegó al siguiente colofón: El bosquejo de un prototipo de administración de calidad ajustado a la existencia del Municipio de Babahoyo, el mismo que presenta un cambio notable en los procedimientos burócratas de la Municipalidad y la cercanía a la complacencia, progreso y percepción de los clientes. El paradigma de mandato en incrementar la condición en la prestación que los clientes del

GADM del Cantón, es revisado mediante la herramienta del focus group especializado, quienes examinan que la metodología hoy en día aplicada es la más relevante al instante, a pesar de ello es relevante en el lapso de 1-2 años, contemplar la inserción de los involucrados, las apariencias operativas del Gobierno del Cantón (Hidalgo, 2015).

- En la tesis de Endry Adrianza titulada: “La Motivacion Laboral y Calidad de Servicio en los Ambulatorios de Autogestión del Sistema de Salud del Municipio Maracaibo, estado Zulia”. Libro para conseguir el título de Maestría en Administración de Empresas de la Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Estado de Zulia - Venezuela.

La preparación fue de tipo descriptivo correlacional. La población fue de 102 trabajadores (entre directivos, médicos, enfermeras y empleados) y de 98 pacientes. Para el logro de la recogida de datos, fue necesaria la utilización de la encuesta con 30 y 26 items por variable. Con lo que se alcanzó concretar que: La Motivacion Laboral y Calidad de Servicio en los Ambulatorios de Autogestión del Sistema de Salud del Municipio Maracaibo y según el coeficiente de la Rho de Spearman fue de -0.083 lo que indica que hay una correlación negativa casi nula entre las variables, lo que indica que no hay nivel de incidencia entre ambas. Demostrando que a pesar de que hay altos niveles de motivación en el personal encuestado, algunos pacientes manifiestan que la calidad de servicio deja mucho que decir o la consideran negativa (SacChaj, 2013).

- En la tesis de Sandra SacChaj titulada: “Motivación del Recurso Humano para mejorar el Servicio al Cliente en Importadoras de Electrodomésticos en la Ciudad de Quetzaltenango”. Libro para conseguir el título de Licenciada en Administración de Empresas de la Universidad Rafael Landívar - Guatemala.

La preparación fue de tipo experimental. La población fue de 56 Gerentes, 384 clientes y 168 empleados. Para el logro de la recogida de datos, fue necesaria la utilización de la encuesta con 26, 22 y 25 items por variable y grupo de trabajo. Con lo que se alcanzó concretar que: La Motivacion del Recurso Humano para mejorar el Servicio al Cliente en Importadoras de Electrodomésticos en la Ciudad de Quetzaltenango. A). El trabajo de

campo realizado mostró que las empresas de electrodomésticos de la Ciudad de Quetzaltenango no utilizan la motivación para mejorar el servicio al cliente. Por lo que fue necesario implementarla. B). Se determinó el nivel de motivación de los trabajadores de las empresas de electrodomésticos en la Ciudad de Quetzaltenango y esta era demasiada baja por lo que se trabajó en ello (SacChaj, 2013).

- En la tesis de Olga Guerrero y Mónica Sánchez titulada: “Análisis de la motivación del talento humano como factor competitivo en el sector bancario de la ciudad de Tunja”. Libro para conseguir el título de Licenciado en Administración de Empresas de la Universidad Nacional Abierta y a distancia. Tunja, Colombia.

La preparación fue de tipo descriptivo – explicativo. La población fue de 15 trabajadores. Para el logro de la recogida de datos, fue necesaria la utilización de dos listados de preguntas. Con lo que se alcanzó concretar que: La apariencia de una complaciente motivación, se da por las metas trazadas por los trabajadores, por lo que unidos se transforma en una automotivación y que los líderes, recompensen la buena labor desarrollada como feedback, para que así los trabajadores vean el interés y cuidado de parte de la institución. El propósito final, es lograr en los colaboradores (aumento de sus capacidades, destrezas, habilidades y competitividad), de igual manera el crecimiento de la imagen de la organización (SacChaj, 2013).

Antecedente Nacional

- En la tesis de López, Jholbert y Edgar Romero titulada: “Programa de motivación basado en la teoría de los factores para mejorar el desempeño laboral en la Caja Municipal Sullana – Sede Trujillo”. Libro para alcanzar la certificación de Ing. Industrial de la Universidad Nacional de Trujillo; Trujillo.

Es un estudio de tipo experimental y diseño pre-experimental, realizada a los 30 empleados. Arribó al siguiente epílogo: La aplicación del bosquejo de motivación basada en la especulación de los elementos, presenta un

avance significativo en el desenvolvimiento de su labor, siendo de gran coraje analizar que elemento estimulante reeditúan un propósito de gozo duradero; por otro lado el elemento de higiene o mantenimiento tiene un potencial muy limitado que incide en la conducta del colaborador. Se puede decir que ambos elementos son excelentes en prolongar la complacencia del colaborador, ya que los primeros son los que se realizan para perfeccionar el desenvolvimiento en el trabajo (López & Romero, 2015).

- Luis Urteaga en su tesis que lleva por título: “La satisfacción laboral y su relación con la motivación y la rotación de personal en Mi Caja Cajamarca”. Para conseguir la Licenciatura en Administración de Empresas de la Universidad Nacional de Cajamarca; Cajamarca. Diseño tipo aplicada, descriptiva, sin manipulación de variables y realizado en un tiempo determinado. El universo de análisis está compuesta por los 67 colaboradores de la institución. Se llegaron a las siguientes conclusiones: se encuentra una conexión recta en medio del agrado en el trabajo, la provocación y la alternancia de personal de Mi Caja Municipal Cajamarca, lo que se manifiesta en la rotación del trabajador y un alto grado de desmotivación constante (Urteaga, 2015).
- Janeth Pajares en su tesis titulada: “Influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicio brindado a los clientes de la Agencia España de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.”. Libro para la acreditación de Licenciado de la Universidad Nacional de Trujillo; Perú. Preparación de tipo descriptivo y modelo no experimental transversal. La muestra quedo constituida por 177 clientes de la financiera. Se arribó al siguiente epílogo: Considerando la amplitud de la calidad de servicio otorgado a los usuarios del CMAC-T, que resalta las características tan relevantes evaluadas por el usuario, citando la certidumbre y confianza ya que esto se ampara porque el usuario contempla que la complacencia de sus obligaciones es satisfactoria en cuanto a la mercancía y beneficios que recibe (Pajares, 2012).

Antecedente Local

Flor Quispe y Willer Lujan, menciona que su investigación se realizó con el objetivo de percibir y exponer el dominio de la motivación laboral que se tiene sobre la dirección administrativa de la Municipalidad Distrital de Guadalupe, y al mismo tiempo se propone alternativas de solución para el sector y que siga mejorando en concordancia con la visión y misión de la institución. Actualmente la motivación es un componente sobresaliente en la gestión de todos los recursos. Se ha constatado que la motivación laboral si incide directamente en la Dirección de la Municipalidad de Guadalupe en el periodo 2014. La motivación como factor principal de los estados de ánimo de las personas si influye en el ambiente laboral de la Municipalidad de Salas – Guadalupe, Las políticas administrativas debe ser motivada por un ambiente laboral (Quispe & Lujan, 2014).

- Maritza Moquillaza en su libro titulado: “El nivel de motivación laboral de los docentes y su impacto en la calidad de su desempeño profesional en los institutos de educación superior tecnológica en la Ciudad de Ica, año 2013”, Libro para conseguir el título de Maestro en Conocimiento de la Educación con referencia en Gestión Educacional por la Universidad Enrique Guzmán y Valle de Lima (Estudio realizado en los Institutos Tecnológicos de Ica).

Explica que, investigar el campo de enseñanza, es un requisito inexcusable, dado que lo que se compruebe como valido de los múltiples aspectos del proceso organizacional, se utilizará como indicador para fomentar una dinámica restauradora de los procedimientos que maneja cualquier institución educativa.

El análisis obtenido muestra el hallazgo de una correlación matemáticamente alta equivalente a 0.822 a través del incentivo de los trabajadores y el atributo de su realización en formación educacional, que nos indica, que existe conexión recta entre la causa laboral y la calidad de desenvolvimiento competente que exponen los profesores en las Escuelas de Educación Científica de Ica, durante el año 2013 (Moquillaza, 2013).

II.b.BASES TEÓRICAS

II.b.1. MOTIVACIÓN LABORAL

II.b.1.1. Definición de motivación laboral

Para Liliana Gonzales, la motivación es la unión de procesos que se desenvuelven dentro del entorno interno y de forma personal, lo cual implica una certeza en el tipo de conexión existente entre la persona y el mundo que lo rodea, ya que también interviene en las quehaceres de la persona, las que se ven caracterizadas por presentar comportamientos hacia el cumplimiento de las metas que la persona considere trascendente e importante. Los estímulos son el eje central el cual comprueba la correspondencia en el trabajador y la forma en que se desenvuelve en su trabajo (desempeño laboral), esto quiere decir, que es extraordinario tener presente el dinamismo, el talento que usa para lograr los objetivos y acrecentar la imagen de la institución (González, 2015).

Para María Herrera, María Ramírez, y Francisco Herrera, explicaron que la motivación es una incógnita de la más preponderante y dominante en el comportamiento de las personas y el cómo actúa. Dicho de otra manera, la motivación simboliza lo que originalmente precisa que la persona inicie un acto (accionar), se perfeccione con una finalidad establecida (itinerario) y obtenga en conseguirlo (conservación) (Herrera, Herrera, & Ramirez, 2013).

En ese sentido, Julio López comenta que, la motivación laboral es una manera que inclinar, dirigir, emprendedor y que mantiene el comportamiento de los seres humano hacia el cumplimiento de los metas trazadas (López J. , 2005).

También John Newstrom manifiesta que, es la unión entre la seguridad interna - externa que buscan que un trabajador prefiera un modelo de acción que se transfiera de cierta forma al acatamiento de una actividad específica (Newstrom, 2011).

Además William Werther y Keith Davis comentan, que es el potencial que las empresas y organizaciones tienen, con el fin de prolongar el incentivo adecuado de sus colaboradores asociados a todas las diligencias que hacen para conseguir los objetos de la misma, nos demuestra, que se encuentran conectados con el trabajo (Werther & Davis, 2008).

Por su parte R. Wayne Mondy explica, que se puede establecer que, los incentivos en el trabajo es una técnica que usa el individuo, estimulado por elementos internos o que dependen de él, elaboran, orienta y conserva una comportamiento dirigido a alcanzar precisar beneficios que le permitan la complacencia de sus obligaciones, ya que al mismo tiempo intenta alcanzar los objetivos de la organización (Mondy, 2010).

II.b.1.2. Importancia de la motivación laboral

Lo sobresaliente del incentivo en el colaborador que desarrolla cualquier actividad en la empresa, esta determina por el nivel de rendimiento que alcanza en un tiempo establecido, y aquella actividad se encuentra sujeta al hecho de si logran o no logran conseguir los objetivos y metas preestablecidas por la empresa al inicio de la actividad. Por tanto el grado de motivación que confronta el trabajador al cumplir sus labores, genera que se esmere por concretar sus labores de la manera más competente posible, por apoyar a sus compañeros y por involucrarse en la metodología

administrativa con el propósito de asegurar el éxito de la actividad empresarial.

Por otro lado, nosotros señalamos, que el nivel de motivación se enlaza sin rodeos con las exigencias extrínsecas e intrínsecas de los empleados, dicho de otra manera, si los colaboradores perciben que los requisitos del contexto laboral agradan adecuadamente sus excitación, se encontrarán más provocado por desenvolverse óptimamente con sus obligaciones.

María Del Carmen expresa, la necesidad que la institución elabore técnicas o procesos de estimación sobre el nivel de motivación que acostumbra el colaborador para el desarrollo de sus actividades con el fin de alterar los indicadores adversos e incubar adecuadamente las restricciones de afianzamiento con el fin de que este siempre estimulado, con ello, se incrementan innumerables utilidades para la empresa (Del Carmen, 2012).

II.b.1.3. Dimensiones de la motivación laboral

Conforme lo explica Idalberto Chiavenato las dimensiones de la siguiente manera (Chiavenato, 2007):

- a) Motivación Intrínseca; como la cantidad de ingredientes internos, exclusivo de la persona, que lo estimula a desenvolver una actividad en el trabajo de la mejor forma posible. Según Maslow, A., en la teoría de la motivación se determina la obligación social, obligación de cariño y la obligación de autorrealización, bajo las cuales emergen inicialmente de las técnicas e instintos internos, que adicionalmente cambian de persona a persona.

Este modelo de motivación construye referencia cuando no es obligatorio disfrutar de apropiadas requisitos

externas en el desenvolvimiento de una labor empresarial con que el colaborador se involucre por ejecutarla de manera impecablemente, para alcanzar los más altos grados de rendimiento, sin embargo, que nazca de una ambición personal, tales como la búsqueda de la gratitud, habilidades y destrezas con el fin de poner en práctica las capacidades profesionales logradas, encargarse de nuevos retos, etc., que evidencien su talento con el fin de manejarse en un campo de acción determinado.

- b) Motivación Extrínseca; vislumbra el incentivo que prepara el colaborador con dirección de llevar a cabo con sus obligaciones en el trabajo, que se encuentran establecidas por la mayoría de elementos que se encuentran en la empresa y son asimiladas por los colaboradores. Para A. Maslow, las obligaciones esenciales que debe complacer para desenvolver una motivación visible que abarcan las obligaciones fisiológicas y las obligaciones de seguridad.

Por tanto, se podría aclarar, que es todo tipo de recompensa que se nos otorga por realizar cualquier actividad o una determinada tarea.

También menciona que es el rol que juegan los incentivos en el rendimiento del empleado.

Por otro lado, se explica que es el esfuerzo que realiza el individuo que puede ser positivo como negativo y que están fuera del control del mismo, lo que acaba por disminuir su rendimiento independientemente del ámbito en el que se desenvuelva, este tipo de obligación es un buen aliado en las propuestas a largo plazo.

II.b.1.4. Elementos de la motivación laboral

Abelardo Alcaraz manifiesta que David McClelland, según su hipótesis de las tres obligaciones, elaboró un troquel de ordenación en el que resaltan tres estímulos que afectan en gran magnitud a la motivación (Alcaraz, 2013):

- La motivación de logro; indica lo que le agrada al individuo para que hagan todo lo posible por lograr las metas, es un impulso que incita a cumplir sus objetivos y seguir adelante. Los empleados orientados al logro se esfuerzan más cuando sienten que recibirán algún beneficio por su esfuerzo, o cuando se les da una retroalimentación específica de su desempeño y cuando existe un riesgo de fracaso muy moderado o bajo.
- La motivación afinamiento o agrupación; es el estímulo que engendra, que los seres humanos se inter-relacionen comunitariamente con los demás. Se desenvuelven sobresalientemente en su centro de labores o cuando se les enaltece por cumplir bien sus tareas y por su participación. Generalmente se eligen a los amigos que le rodean ya que ello, les otorga satisfacción.
- La motivación por la autoridad; es el componente de ordenar a los demás de manera lógica y conseguir los cambios a las situaciones que se presentan. Los individuos que poseen este tipo de obligación se encuentran ansiosos de asumir riesgos para alcanzar una vigorosa impresión dentro de la institución. Si los deseos se ladean al dominio empresarial estos influyen en los gerentes líderes, a consecuencia de

este modelo de autoridad es la obligación de guiar a los empleados en beneficio de la institución.

- La motivación en torno a las habilidades; impulso con que se le suele adjudicar al individuo a realizar una tarea de manera ser excelente. Esto hace que se desplieguen en un trabajo con la sobresaliente calidad por pretender manejar a los demás, alcancen poseer dominio dentro de su labor, se encuentren orgullosos de utilizar sus habilidades y destrezas en lograr resolver problemas y sobre todo se empeñen por ser creativo cuando se les presente alguna dificultad. A este modelo de individuos les satisface crecer constantemente sus habilidades y logran que sus trabajadores realicen un trabajo de alta calidad.

II.b.1.5. Factores que favorecen la motivación laboral

Encontrar aquellos elementos que inciden en la obligación de los colaboradores al momento de desarrollar con sus labores, entender que todo comportamiento que realiza el ser humano tiene una meta específico, es decir, espera conseguir u obtener algo. Así, la bonificación o utilidad por aquel esfuerzo que lo impulso a realizar dicha actividad o a realizar un determinado comportamiento en una situación precisa.

También se aprecia, que todos los colaboradores no se involucran con el mismo deseo u obligaciones al instante de realizar una labor, sino que estas se modifican de empleado a empleado, manteniéndose en unos de mayor relevancia, que pueden ser: el salario, el reconocimiento profesional, el reconocimiento social, el tener una responsabilidad o cargo, el tener poder, entre otros.

Yessika Mejía comenta que, cada empresa está obligada a desarrollar un método de examen de las principales prioridades de sus colaboradores, a fin lograr establecer cuáles son los indicadores a los intereses de los trabajadores (Mejia, 2012).

En tal aspecto, los primordiales indicadores que contribuyen a incrementar el grado de motivación son:

- La recompensa monetaria; la perspectiva de que la remuneración se incremente nos motiva y prepara para un trabajo arduo aunque este sea solo una sensación que tiene un sueldo coincidente a la exigencia laboral.
- El registro o archivo personal al interior de la institución; donde el colaborador ve incrementada la obligación en el trabajo si, asume que parte de su involucramiento es apreciado al interior de la empresa.
- La obligatoriedad en la institución; grado de independencia que se le otorga para el desarrollo de sus labores, asumiendo que a un mayor nivel de independencia le corresponde un mayor nivel de franqueza.
- El reconocimiento social; la obligación se eleva, si percibe que sus compañeros le tienen consideración, es decir, es parte de nuestra cultura, ya que vivimos en una sociedad y necesitamos el aprecio de los compañeros y amigos que nos rodean, por tanto presenta una figura óptima de su potencial profesional.

II.b.1.6. Habilidad para la buena motivación en le empresa

Según Eugenio Ruiz, María Lourdes Gago, Carmen Garcia y Soledad López los fundamentales sistemas o procesos a emplearse para crecer en los grados de obligación en los colaboradores son (Ruiz, Gago, Garcia, & Lopez, 2013):

- Régimen de convenio: son un cúmulo de procedimientos que buscan establecer una adecuada armonía entre la vida laboral y la vida personal del trabajador, de modo que este logre destinarles el tiempo necesario a ambos ámbitos, es decir, que cumpla un rol productivo beneficioso para la compañía y que a su vez pueda brindar el tiempo suficiente a su familia e hijos, y pueden ser: la elaboración de un horario flexible, facilidades en el otorgamiento de beneficios, etc.
- Perfeccionamiento de los requisitos en el trabajo: es la sinergia por la que los procedimientos que se realizan para hacer la permanencia del colaborador al interior de la institución en el desarrollo de sus actividades más provechosas para el colaborador, de esta forma se espera amplíen sus niveles de complacencia, desee su constancia y, por tanto, se le halle impulsado a ejecutar las perspectivas que tiene la empresa. mencionamos el crecimiento de un entorno más puro, un sostén organizacional más funcional, etc.
- Engrandecimiento de la labor: grupo de actividades que se despliegan al interior de la empresa con el propósito de ser más irresistible la diligencia profesional concedida al colaborador, con el objeto de que se pierda la regularidad tan agobiante dentro

del ámbito de trabajo. Se puede anunciar el proveer de libertad para sostener ciertas decisiones en el trabajador, fomentando a que asuma otras contiendas, y que afronte desconocidas ocasiones de ascenso, etc.

- Destreza del individuo en el puesto de trabajo: consistente en la mayoría de métodos que emplea la institución con el propósito de otorgar a cada empleado aquella oportunidad laboral, que se encuentre acorde a su preparación profesional, por tanto, tiene que ver con la capacidad que tiene el individuo para producir, manipular, transformar o arreglar algo con sus propias manos.
- La gratitud en el trabajo: incluye los métodos que se utilizan dentro del ambiente laboral, inicialmente en los colaboradores que ocupan cargos jerárquicos de categoría de directivos, para agradecer al resto de trabajadores por su aporte en la empresa, ya que la gratitud produce reacciones a nivel cerebral que estimulan sensaciones de bienestar y alegría, esto también se puede ver transformado en el grado de fidelización por parte de los trabajadores como de los clientes.

II.b.1.7. Técnicas para diagnosticar y evaluar la motivación

Las investigaciones realizadas por Eugenio Ruiz, María Lourdes Gago, Carmen Garcia y Soledad López en los procedimientos esenciales para estimar el incentivo de los colaboradores son (Ruiz, Gago, Garcia, & Lopez, 2013):

- Observar y valorar las posturas de los empleados: grupo de técnicas que se respaldan en el comportamiento para visualizar la motivación que

exhiben los trabajadores en el desenvolvimiento de sus funciones. Mediante la conducta u otra herramienta en el cual se aprecia el desarrollo y conducta del empleado, anotando información que se evaluarán y servirán para tomar decisiones.

- Entrevistas: vislumbra el incremento de concretas interrogantes que se destinaran a los trabajadores de manera recta, utilizando la técnica de la observación o por medio de cuestionarios, cuya contestación precisara el grado de estimulación que se percibe en el desarrollo de sus responsabilidades o su durabilidad en la empresa.
- Estudio de cláusulas laborales: vislumbra la valoración de la empresa misma, sobre sus indicadores de rendimiento, de su infraestructura, del ambiente laboral que se respire, con el propósito de homogenizarlo con los estándares internacionales a nivel de responsabilidad social sobre los requisitos laborales que deben regir las empresas, y estén de acuerdo al inicio de entablar el vínculo laboral.
- Cajón de protesta, descontento y proposición: se encuentran ubicados en distintos puntos, donde los colaboradores puedan plasmar sus observaciones, discrepancias, desavenencias, etc., preferentemente de manera incógnita en la que se expresan, y que los ejecutivos, en base a los datos recogidos, puedan establecer medidas correctivas importantes en el plazo inmediato.
- Plan de insinuación: es la elaboración de técnicas para solicitar insinuaciones o indicaciones de los colaboradores sobre la forma de cómo se podrían resolver las discrepancias o implementar acciones

para incrementar los grados de efectividad, teniendo la peculiaridad de que se bonifiquen aquellas que tienen un gran nivel de conveniencia.

II.b.1.8. Teorías sobre la motivación

Stephen Robbins y Judge Timothy explican que son cinco las teorías que, en la década de los '50, se elaboraron acerca de la motivación de los empleados de una empresa, actualmente personifican el cimiento donde se engendraron las contradictorias formas de motivación referente a los individuos, son (Robbins & Timothy, 2009):

- a) Teoría de la jerarquía de las necesidades: formulada por A. Maslow, explica, que al interior del individuo influyen diferentes obligaciones, las mismas que deben ser cubiertas en el transcurso de su supervivencia, las mismas se enumeran en una escala de prioridades. Por tanto, unas son más primordiales que otras, estableciendo lo siguiente:
 - Fisiológicas; son de exigencia más primordial a cumplir ya que en ellas se encuentra la subsistencia del individuo.
 - Seguridad; una vez satisfechas las obligaciones primarias, surgen en el individuo la obligaciones de defensa, blindaje, etc.
 - Sociales; estas son la aceptación, el aprecio, la pertenencia y el compañerismo. Esencialmente estas necesidades sociales se satisfacen forjando las asociaciones con otras personas.
 - Estima; es aquella donde el ser humano se siente un ser de valor, está asociada a nuestra constitución psicológica y por ende es útil a la comunidad, por tanto, esta clasificación vislumbra el requisito de ser

autónomo, por desenvolver su autoconfianza, por elegir nuevos riesgos y conseguir sus nuevas metas, quiere ser admirado como un personaje insigne.

- Autorrealización; donde impera la innovación, las actitudes son naturales, la ética y moral es esencial, la arbitrariedad no existen y se toleran los hechos, encerrando primordialmente un desenvolvimiento competente, que aumente su distinción como ser humano y que le posibilite desarrollarse excelentemente en cualquier labor rentable. En este nivel, el individuo opta por no quedarse en el mismo grado de competencia, sino que busca incesantemente una capacitación constante que admita adjudicarse nuevos puestos de trabajo, desenvolverse óptimamente en situaciones de mayor rivalidad, etc.

II.b.2. CALIDAD DE SERVICIO

II.b.2.1. Definición de calidad de servicio

Héctor Sicán explica, que la calidad es brindar un servicio excelente, enfocado y orientado hacia los usuarios, con el fin de prestar un servicio que supere sus expectativas. La calidad se logra a través de la buena prestación que se les otorga a los usuarios incrementando el rango de satisfacción que examina el cliente por todas las acciones o los distintos requisitos que tienen (Sicán, 2013).

Oswaldo Pelaes expresa como una táctica administrativa singular así como de especialización donde la institución supone el desarrollo existente de una serie de elementos en el ofrecimiento de la tarea, tales como fidedigno, confianza, capacidad, habilidades, amabilidad,

credibilidad, etc., y que tal tarea sea percibida por los usuarios de dichos servicios (Pelaes, 2005).

Luis Cabanillas manifiesta que, puede definirse como el resultado de la evaluación de fidelidad que realiza el consumidor para verificar si el servicio cumple con los fines previstos (Cabanillas, 2015).

Eduardo Armada expresa que, la condición es un juicio asertivo que trasmite todo sobre la idea de fidelidad con el usuario, en donde las instituciones, públicas o privadas, consiguen activamente su habilitación a las obligaciones o deseos de los usuarios, buscando que sus expectativas sean satisfechas (Armada, 2016).

II.b.2.2. Importancia de la calidad de servicio

Isidro Cruz nos expresa, que el grado de importancia que tiene la calidad de servicio de las entidades financieras se ha incrementado en las últimas décadas, esto debido a los cambios producidos en el sistema financiero (Guerrero, A. 1996, p.913). Así mismo, la relevancia del empleado ha cobrado, por así mencionarlo, mayor relieve al considerársele la pieza clave en la felicidad del cliente que adquiere la calidad de servicio, en la habilidad de los trabajadores, el trato amable y la prontitud con que le atienden (Cruz, 2013).

Esto nos implica, que en cualquier empresa de servicios tan importante como los clientes es tener un colaborador adecuado, por ello, el ejecutivo de marketing no debe centrarse en analizar la conexión de su institución con el exterior –marketing externo” sino reconocer la vinculación de la organización con respecto a su interior –

marketing interno- que nos indica que el cliente también se le puede ubicar en el interior.

II.b.2.3. Amplitud de la calidad de servicio

Janeth Pajares explica lo siguiente (Pajares, 2012):

- Fiabilidad; prolonga el juramento adquirido a la hora de otorgar el servicio.
- Tangibilidad; se considera todos los componentes perceptibles que involucra la oferta de prestación (como son: las infraestructuras, equipos, muebles y enseres, folletos, tarjetas, etc.)
- Capacidad de respuesta; es el anhelo de satisfacer a los usuarios de manera veloz y eficiente. Incorpora el grado de inteligibilidad que los usuarios mantienen contacto con el personal de la institución.
- Seguridad; es la serenidad que tiene el usuario en el transcurso de la utilización de la prestación.
- Empatía; es más que una simple gentileza o amabilidad, pretendiendo delimitar la completa disposición de la institución para fijarse en sus usuarios.

II.b.2.4. Niveles de la calidad de servicio

Janeth Calero señala los niveles (Calero, 2016):

- Comprobación de calidad; es el nexo entre la productividad de un procedimiento o de un trabajo que se calcula para verificar la información con las intenciones previstas.
- Fortalecimiento de la Calidad; se comprueba con la ayuda y el desarrollo del método aplicado y del

impacto que puede ocasionar, sobre todo en la disciplina para conseguir el resultado previsto.

- Gerencia de calidad; uso de la metodología del proceso administrativo y monitoreo de la calidad de servicio.
- Calidad total; fortaleza de la dirección centrada en la percepción del usuario, mediante el uso de técnicas para localizar y analizar las distorsiones. También son todas aquellas características, actos e información la cual debe aumentar la capacidad de producir valor para el cliente.

II.b.2.5. Objetivos de la calidad de servicio

Según Eduardo Armada la constante búsqueda de la calidad de servicio, tiene como objetivo (Armada, 2016):

- La acogida de una perspectiva empresarial para la obtención de los resultados de la organización, estableciendo indicadores sobre el rendimiento y la solución que pretende lograr, así como cuáles son los estímulos que va a proporcionar a sus ejecutivos y empleados para dicho fin.
- Mayor elasticidad en el establecimiento de los recursos humanos y económicos. Los apoderados deben de tener más autonomía para emplear los medios disponibles para la obtención de los objetivos y las metas que la empresa se ha proyectado. Dicha voluntad va unida de una mayor coacción de respetabilidad y acatamiento de cuentas.
- Visto que, la reverencia de la opinión del usuario estimando sus anhelos y sus demandas al tiempo de planificar el beneficio del beneficio público. Lo que

involucra a que el administrador acuda a cada rato y sin rodeos a los clientes o usuarios para bosquejar y suministrar los beneficios requeridos.

- La transformación constante a una nueva gestión pública, donde los ejecutivos cada día se empeñen en adoptar parte de la serenidad y metodología de las instituciones de derecho pública, inicialmente aquellas que están dirigidas por el anhelo del usuario (Sunat, Essalud, ONP, AFP, Gobiernos Regionales y Municipales). La indagación, atracción y lealtad del usuario, trasladan con ello la aceptación de 2 parámetros fundamentales y separados: incremento de la competencia y la búsqueda de la calidad de servicio.

II.b.2.6. Brechas sobre la calidad de servicio

Héctor Sicán señala 4 brechas (Sicán, 2013):

- Brecha 1: desconocer la expectativa que el usuario desea; la cual hace la discrepancia entre las expectativas del usuario referente del servicio y la atención que la compañía tenga de dichas expectativas. La asimilación de dichas expectativas por parte de los clientes es fundamental para unir esta brecha, por lo cual se deben generar técnicas formales e informales mediante la indagación, para la obtención de datos, respecto a las ilusiones por medio de la investigación de mercados, así como también utilizar métodos que impliquen diversos enfoques clásicos de investigación para estar cerca del usuario, dado que los empresarios cometen el

error de creer en sus juicios personales, y cuáles son las expectativas de los clientes.

- Brecha 2: carecer de estructuras y estándares de calidad en el servicio; es lo que hace la diferencia entre el alcance de la empresa sobre los deseos del cliente y el desarrollo de estructuras y estándares dirigidos hacia él. Muchas instituciones no estructuran sus estándares de servicio dirigidos hacia el cliente; para unir esta brecha es necesario que las empresas estructuren el servicio con transparencia, evitar dejarlos deficientes, caer en subjetividades o tendencias, debido a que cuando los estándares están estructurados según lo que el usuario desea, las percepciones mejoran en la calidad de atención que reciben.
- Brecha 3: no brindar los servicios de acuerdo a los patrones; es la discordia entre el desarrollo de los patrones de servicio orientados al cliente y la realización real del servicio por parte de los colaboradores de la compañía. Esta brecha se enfatiza en los métodos, procesos y personas que aseguren la realización del servicio de acuerdo a patrones determinados por la empresa, muchas veces las compañías tienen establecidos un eficiente patrón en la prestación de servicios, pero no cuentan con las personas idóneas para aplicarlos, es por ello que es necesario evaluar la ejecución de los trabajadores, con respecto al cumplimiento de los patrones de calidad para la satisfacción de los clientes, ya que solo así se podrá otorgar la atención que el cliente anhela.
- Brecha 4: cuando los compromisos no son iguales a lo ofrecido; la brecha de mensaje ilustra la

diferencia existente sobre la entrega de la atención y la información extranjera del proveedor de este. Los compromisos que hace una compañía de servicios mediante su publicidad, su equipo de marketing y ventas y otros medios de comunicación pueden elevar los anhelos del cliente que sirve como patrón con que este evalúa la calidad de servicio.

II.b.3. MARCO CONCEPTUAL

Motivación Laboral

Para Stephen Robbins, motivación laboral, son aquellos “procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para alcanzar la meta” (Robbins S. P., 2004). Así mismo Miguel Peralta, comenta que es el desarrollo al interior y perteneciente al individuo, refleja la conexión que se estipula entre la persona y el globo terráqueo porque igualmente sirve para graduar la tarea del individuo que consta en la premeditación del comportamiento hacia un deseo y meta que él, considere ineludible y apetecible (Peralta, 2014).

En ese sentido, el interés en el estudio de la motivación laboral y la calidad de servicio, se encuentran íntimamente asociadas ya que la motivación laboral despierta un alto interés por brindar una calidad de servicio.

Expectativas del Cliente Interno

Uriel Ladrón de Guevara menciona que las ilusiones de los clientes internos de la institución se pueden exponer en la conexión directa, que se encuentra entre la satisfacción de dichos clientes y su adhesión lo que se traduce en sujeción de los mismos, lo cual es factor clave para la subsistencia organizacional (Ladrón De Guevara, 2009).

Condiciones del Trabajo

Kary Camargo y Yiseth Rodríguez comentan que, en la dimensión que el trabajo se ejecute en un ambiente propicio, mayor será la calidad de satisfacción. Hay ejecutivos que prefieren tener una tarea que les exija esfuerzo permanente y constante, que no soportan aquellos rangos donde el trabajo es poco exigente. Otros no soportan estar ociosos y desean realizar actividades que los mantengan ocupados todo el tiempo. Las razones son válidas, porque el día se hace más agradable, se estresan menos que cuando no están laborando y salen satisfechos por cumplir su labor. En las entidades públicas los trabajadores antiguos suelen ser muy laboriosos y les molesta estar de ociosos (Camargo & Rodríguez, 2017).

Relaciones Interpersonales

Silvia Moratalla indica que las asociaciones interpersonales se ejecutan a partir de las experiencias interculturales, muy a pesar de que coinciden en la misma problemática como cualquier otra relación humana, se ven deteriorados por lo peculiar de su contexto. Como tales, requieren ser consideradas, teniendo en cuenta las modificaciones presentes en una experiencia en la que individuos de culturas diferentes tratan de establecer un vínculo entre ellas. Las diferencias culturales y lingüísticas crean un número de dificultades y retos adicionales que deben ser afrontados y resueltos. El encuentro entre las personas que vienen de zonas culturales diferentes ofrece innumerables oportunidades de crecimiento tanto para el inmigrante como para el anfitrión. No obstante, este mismo encuentro puede ser complicado y perjudicial para los dos (Moratalla, 2005).

Motivación Intrínseca

Gema Sáez y Antonio Monroy acarrea el logro de las obligaciones superiores, que de acuerdo a la teoría de A. Maslow, son las obligaciones sociales, de estima y autorrealización (Sáez & Monroy, 2016).

Menciona que, es la que emerge en el ser humano, dirigiéndola a ejecutar su tarea, u otra acción, sin obligación de tener que aceptar estímulos del exterior, el cual podría ser el salario o un incremento de remuneración, en el lapso mismo de realizarlo (libertad, voluntad, coyuntura con el fin de conducir los discernimientos, destrezas y talentos adquiridas), el agradecimiento otorgado a todos los empleados y la autoevaluación en la ejecución, la obligatoriedad individual involucrada, la prosperidad urbana que reporta y el desenvolvimiento individual que realiza.

Motivación Extrínseca

Gema Sáez y Antonio Monroy explica que complace las dos primeras obligaciones del patrón de A. Maslow, o designadas obligaciones insignificantes, que son: las básicas y las de confianza.

Dicho de otra manera, los incentivos que vienen del exterior del ser humano y que, en el área de trabajo, hacen creer un estímulo para alcanzar las metas empresariales e incrementar los niveles de calidad y eficacia, a manera de bonificaciones económicas (monetarias o en especies), o los requisitos del acuerdo laboral (a plazo fijo, eventual, etc.) (Sáez & Monroy, 2016).

Calidad de Servicio

Por otro lado Luis Cabanillas aclara que la calidad de servicio es una técnica o habilidad para garantizar la satisfacción de los clientes de la institución ya que para brindar obligaciones que complazcan las carencias e intereses de los usuarios, al menor coste posible (Cabanillas, 2015).

Fiabilidad

Janeth Pajares implica mantener la probabilidad del buen funcionamiento que se ha otorgado a la hora de brindar el servicio, es decir,

a la hora de la atención brindarlos con seriedad y exactitud. Cualquier omisión cometida a la hora del desempeño puede traer consigo la pérdida de credibilidad por parte de la institución (Pajares, 2012).

Tangibilidad

Janeth Pajares considera que todas aquellas condiciones perceptibles que envuelven a la propuesta de beneficios –como las infraestructuras, equipos, muebles y enseres, panfletos, etiqueta, etc.- acerca de los que el usuario argumenta su apreciación (Pajares, 2012).

Capacidad de Respuesta

Janeth Pajares comenta que es el ánimo de atender a los usuarios de manera ágil y eficazmente. Es la forma que la institución hace notar a sus usuarios sobre sus productos o prestaciones, por insignificante que sea, es respetado y distinguido por la institución. Incorpora un elevado nivel de comprensibilidad que los usuarios atesoran con el empleado que los atiende por parte de la institución (Pajares, 2012).

Seguridad

Janeth Pajares explica que la confianza del usuario en el momento de la prestación del beneficio. Por tanto, el grado de vigilancia como las habilidades y destrezas del personal que brindan la prestación, tiene que ser lo extremadamente extraordinario, para poder generar un alto grado de fidelización del usuario (Pajares, 2012).

Empatía

Janeth Pajares menciona que el grado de afinidad o gentileza, es el grado de participación de una persona en señalar la total capacidad que

tiene la institución para fijarse en sus usuarios. Es obligatorio desarrollar un buen método de comunicación para comprender los sentimientos y emociones de los usuarios, y que se sientan oídos por la institución. Concluye que, es la acción de la prestación minuciosa que contemple e interprete y comprenda las ausencias del usuario a la hora de solicitar la prestación (Pajares, 2012).

II.c.HIPOTESIS

II.c.1. GENERAL

Existe relación directa entre la motivación laboral en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

II.c.2. ESPECIFICOS

Específico 1:

Existe relación directa entre las expectativas del cliente interno en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

Específico 2:

Existe relación directa entre las condiciones de trabajo en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

Específico 3:

Existe relación directa entre las relaciones interpersonales en la calidad de servicio de la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, periodo 2016.

II.d. VARIABLES

V. INDEPENDIENTE (VI)	LA MOTIVACION LABORAL
V. DEPENDIENTE (VD)	CALIDAD DE SERVICIO

II.e. DEFINICION OPERACIONAL DE TERMINOS

(VI) LA MOTIVACION LABORAL

Julio López conceptualiza la motivación laboral a manera de un sistema donde acciona, direcciona, tonifica y extiende la conducta del ser humano hacia la consecución de los fines esperados (López J. , 2005).

Dimensiones:

- Expectativas del cliente interno
- Condiciones de trabajo
- Relaciones interpersonales

(VD) CALIDAD DE SERVICIO

Luis Cabanillas explica que la calidad de servicio, es el nivel de dedicación de la institución para otorgar una prestación que garantice y complazcan las obligaciones y anhelos de los usuarios internos y externos, basados en los datos generados (Cabanillas, 2015).

Dimensiones:

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta

ALTERNATIVA	DESCRIPCION TEORICO	DESCRIPCION FUNCIONAL	EXTENSION	INDICIO
MOTIVACIÓN LABORAL (V.I.)	Método que estimula, situa, fortalece y sostiene el conducta del Ser humano en la ejecución de las metas trazadas (Peralta, 2014)	Conjunto de técnicas y métodos basados en los datos, que se obtendrán en base al análisis de sus dimensiones. (Gonzales, 2015)	Expectativas del Cliente Interno	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel de Vida ➤ Status Social. ➤ Oportunidades. ➤ Satisfacción Laboral ➤ Realización Personal. ➤ Ingresos
			Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Condiciones Físicas y Clima Laboral. ➤ Ambiente Propicio y Equipamiento. ➤ Recursos Materiales y Condiciones Ambientales. ➤ Espacios de Recreación y Esparcimiento. ➤ Políticas de Conservación del Medio Ambiente.
			Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clima Interpersonal. ➤ Relaciones Interpersonales y Grupales. ➤ Comunicación Interpersonal entre Jefes y Colaboradores ➤ Comunicación entre Jefes y Colaboradores. ➤ Se permite la expresión de uno mismo
CALIDAD DE SERVICIO (V.D.)	Es el potencial que tiene una entidad para brindar una prestación que complazcan las necesidades e ilusiones de los usuarios, al menor valor posible. (Cabanillas, 2015)	Esfuerzo disciplinado que sirve para examinar el servicio de calidad que brinda la empresa (Sicán, 2013)	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Infraestructura y Equipamiento. ➤ Local suficientemente amplio ➤ Las instalaciones son limpias. ➤ Apariencia de instalaciones adecuada. ➤ Presentación Personal: Aseo y Vestimenta.
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicios complementarios. ➤ Institución Comprensible. ➤ Interés por ayudar en los Prob. ➤ Cumple los horarios y fechas de entrega. ➤ Cumple con el Cronograma establecido.
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Da a conocer los servicios y horarios. ➤ Existe preocupación por brindar información. ➤ Brinda la programación y respuesta con prontitud. ➤ Las solicitudes son contestadas oportunamente. ➤ Los funcionarios desarrollan actividades y absuelven las inquietudes con prontitud ➤ Disposición y ayuda al usuario.

Definición de Términos Básicos:

1. **Adaptabilidad**, las empresas quieren profesionales que estén siempre en constante actualización o al menos que estén siempre al tanto de los cambios y novedades de su área de trabajo.
2. **Adaptación**, es una aptitud en la que se observa un dinamismo del trabajador, que es capaz de cambiar de puesto o de empleo en otra empresa y mantener una adaptación y disposición a este.
3. **Adquirir Conocimiento**, el aprendizaje es uno de los factores que más motiva a la gente, lo cual permite un crecimiento personal, potenciar conocimientos e ideas y permitir ampliar los conocimientos en distintas ramas.
4. **Ambiente Laboral**, la vida laboral es importante en la vida de una persona. Puede ser de gran ayuda y agradecimiento mayor autonomía o flexibilidad, pero no aumentando el tiempo libre aumentarás tu bienestar.
5. **Aptitud Ejecutiva**: capacidad para preparar y dirigir grupos de trabajo.
6. **Aptitud Organizativa**: capacidad de clasificar, sistematizar y regular fuentes de información.
7. **Aptitudes**, competencias interpersonales que más destacan en un proceso de selección de personal.
8. **Calidad en el Servicio**, es una de las organizaciones privadas, públicas y sociales que implementan para garantizar la plena satisfacción de sus clientes, tanto internos como externos, ésta satisfacción es importante para que los clientes continúen consumiendo el producto o servicio ofrecido y no solo eso, que recomienden a otros clientes.
9. **Capacidad de Resolver Problemas**, hablamos de profesionales prácticos y con capacidad de trabajar bajo presión. Gente que pueda tomar una decisión en una situación de crisis o emergencia, pero sin tirar todo el trabajo por la borda.
10. **Condiciones**, capacidades innatas para realizar determinadas actividades artísticas, físicas o intelectuales.
11. **Competencia Transversal**: capacidad de responder al entorno organizativo y transformar un conocimiento en comportamiento.
12. **Creatividad**, aptitud que destaca al buscar trabajo en todo tipo de industria. Las empresas necesitan gente creativa, que se haga notar por encima de otros profesionales para aportar ese talento a la hora de competir con otras empresas.

13. **Disciplina**, una aptitud que dice mucho del trabajador, significa que es capaz de llegar a una meta con optimismo.
14. **Espíritu Emprendedor**: capacidad de diseñar y voluntad de desarrollar un nuevo negocio.
15. **Éxito compartido**, es importante como equipo vivir los éxitos de una manera compartida, porque ello aumenta la motivación y confianza individual en uno mismo.
16. **Expectativa**, es algo que una persona considera que puede ocurrir, es una suposición que está enfocada en el futuro, que puede ser acertada o no.
17. **Iniciativa Propia**, muchas grandes empresas están poniendo el ojo en jóvenes emprendedores con proyectos propios. Buscan gente que fluya de manera independiente, que aporte ideas y que no necesiten siempre a alguien detrás para hacer su trabajo y mejorarlo.
18. **Formación y Desarrollo**, se muestra a los empleados que son importantes para el negocio, y también que tienen un lugar a largo plazo.
19. **Inteligencia Emocional**, capacidad para expresar y apreciar emociones propias y ajenas.
20. **La Lealtad y las Relaciones**, es muy importante fomentar el respeto entre compañeros, y realizar acciones que promuevan la lealtad en el equipo.
21. **Liderazgo**, muy ligada al trabajar en equipo en cuanto al papel que desarrollamos dentro de él. Ser líder implica asumir la responsabilidad y gestionar el trabajo de todos para conseguir los objetivos deseados.
22. **Libertad, Independencia y Autonomía**, cuando se realizan equipos auto-organizados y se fomenta que el equipo tenga la libertad de tomar sus propias decisiones se genera un entorno de gran motivación. Las personas se sienten responsable de su propio trabajo y se organizan para llevarlo adelante.
23. **Motivación Extrínseca**, es aquella que está relacionada con principios básicos que puedes obtener en tu entorno laboral.
24. **Motivación Intrínseca**, se refiere a la realización de ciertas acciones por la única satisfacción de lograrlas sin necesidad de ningún incentivo externo.
25. **Motivación Laboral**, es un aspecto que nunca debe faltar entre tus empleados. Supone un cambio cualitativo a la hora de llevar a cabo un trabajo, pero también como forma de mantener un ambiente agradable y proactivo.

26. **Productividad**, es una aptitud que se observa en quienes toman la iniciativa, y significa que el trabajador es innovador y positivo. Ósea tener siempre el propósito de comenzar algo nuevo con optimismo.
27. **Razonamiento Deductivo**, capacidad de llegar a conclusiones a partir de premisas.
28. **Razonamiento Lógico**, capacidad de resolver problemas, sacar conclusiones y aprender de los hechos.
29. **Reconocimiento**, los trabajadores deben estar formados y pagados como es debido por su contribución y logros.
30. **Trabajo en equipo**, una de las clásicas. Muchas veces el éxito empresarial o el buen funcionamiento de la compañía están en el sistema en el que se plantea conseguir objetivos de manera conjunta.

CAPITULO III: METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

III.a. TIPO DE ESTUDIO

Según Alfredo Vara esta tesis será Aplicada, porque aplica el uso de los procedimientos de lo antiguo, las sabidurías o teorías de la investigación básica para resolver un obstáculo existente (Vara, 2010).

La investigación básica en sí, no es un problema encauzado, es de adiestramiento creciente y que puede emplearse en el futuro.

La base de su desarrollo, se encuentra en resolver obstáculos prácticos, con un límite de divulgación breve. Se basa esencialmente en los descubrimientos de la exploración básica y genera pocos aportes al discernimiento científico.

III.b. AREA DE ESTUDIO

El área o ámbito de estudio, será aplicado a los colaboradores de la Institución Financiera, en el periodo 2016 (Vara, 2010).

III.c. POBLACION Y MUESTRA

III.c.1.Población

Según Alfredo Vara señala que la población está conformada por un grupo de elementos que coinciden ciertas propiedades en común y se encuentran en la misma zona y mudan con el transcurrir del tiempo (Vara, 2010).

El presente trabajo cuenta con la participación de los 30 colaboradores que están laborando a la fecha del estudio, en la Caja Municipal Ica.

Trabajadores de la Caja Municipal Ica.	
Administrador	01
Orientador	02
Edecán de procedimientos	01
Asociado de ejecuciones	05
Asociado de soporte	02
Directivo de préstamo	02
Especialista de préstamo	17
Trabajadores	30

Fuente: Caja Municipal – Of. RR.HH.

III.c.2. Muestra

Alfredo Vara menciona que la muestra, es el grupo representativo extraído de la población., a través de un modo racional, y siempre es parte de la población (Vara, 2010).

La muestra para el presente trabajo, consta de la misma cantidad de personas de la población, siendo de 30, utilizando el muestreo no probabilístico por conveniencia, dicha muestra se encuentra laborando en el área de operaciones de la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado.

III.d. TÉCNICAS e INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

III.d.1. Técnicas

Percepción: método que autoriza examinar las particularidades percibidas del evento o suceso, con el propósito de recolectar datos para un análisis determinado.

Sondeo: método que autoriza recolectar datos a través de veredictos a un listado de interrogantes orientadas a los colaboradores, con el objetivo de conseguir datos sobre su opinión en un asunto determinado.

Cuestionario: conjunto de preguntas utilizadas para obtener datos, indistintamente para evaluar a una sola persona, con la finalidad de transformarlos en fuente de información.

III.d.2. Instrumento

Son 2 cuestionarios que serán aplicados, se encuentran en el anexo 2:

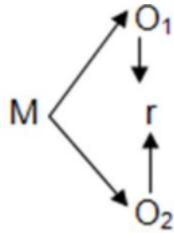
- Cuestionario sobre motivación laboral
- Cuestionario sobre calidad de servicio

III.e. DISEÑO DE RECOLECCION DE DATOS

En el presente estudio y de acuerdo al tipo de investigación aplicada y en forma pertinente se ha elegido el diseño descriptivo correlacional simple.

Según Alfredo Vara se aplicó el diseño descriptivo correlacional simple, busca examinar la asociación que existe entre dos o más variables elegidas que pertenecen a una misma unidad de estudio (Vara, 2010).

El esquema es el siguiente:



Donde:

M = Muestra de estudio

O1 = Medición de la variables 1 (Motivación Laboral)

r = Relación entre las variables

O2 = Medición de la variable 2 (Calidad de Servicio)

III.f. PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

III.f.1. Estudios descriptivos

- Para el acopio de la averiguación se elaboraron 2 listados, para analizar las variables.
- Se utilizó el ensayo piloto de las herramientas.
- Suministrar las herramientas a la muestra elegida.
- Elaboración de la hoja de verificación de datos
- Elaboración de histogramas y diagrama de frecuencias y gráficos estadísticos.
- Se emplearon medidas de tendencia central y medidas de dispersión.
- Se utilizó los paquetes estadísticos de Excel y el SPSS

III.f.2. Análisis inferencial

- Se empleó la Rho de Spearman como factor de correspondencia.
- El grado de significancia se alcanzará usando el examen de correlación bajo los fundamentos siguientes:
P < 0.05 (es importante)
P > 0.05 (no es importante)
- Las hipótesis fueron refrendadas bajo el método de la CHI², para especificar el grado de correlación que se tiene con la RHO de Spearman.

$$\chi^2 = \sum \left[\frac{(f_o - f_e)^2}{f_e} \right]$$

III.f.3. Paquete estadístico

Para llevar a cabo el procesamiento de los datos recogidos en la investigación se ha empleado 2 paquetes estadísticos, el primero fue el programa de Microsoft Excel 2016 para el ingreso de la data de resultados de cada participante de la muestra de estudio. Con sus respectivas respuestas por cada pregunta formulada en los 2 cuestionarios, y el segundo paquete estadístico fue el IBM-SPSS, que se empleó para el procesamiento de las pruebas de correlación de la RHO de Spearman y la CHI cuadrado.

CAPITULO IV: ANALISIS DE LOS RESULTADOS

IV.a. RESULTADOS

MOTIVACION LABORAL

TABLA 1
Expectativas del Cliente Interno

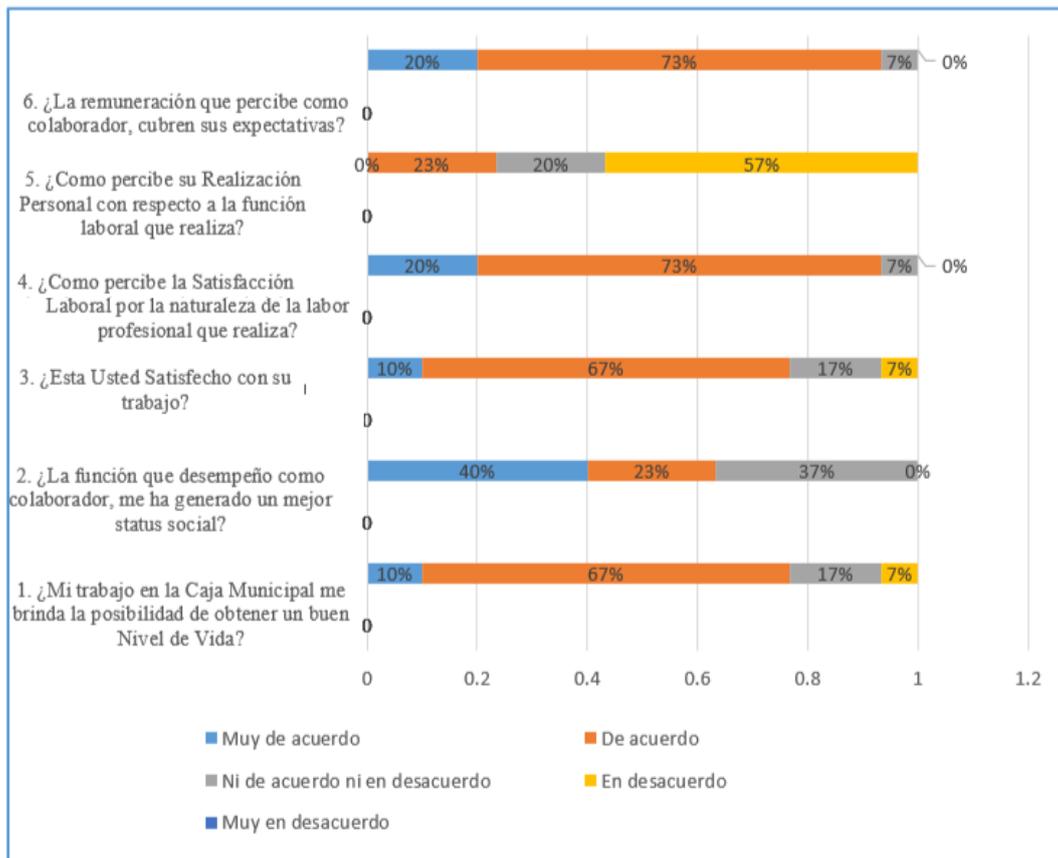
1. ¿Mi trabajo en la Caja Municipal me brinda la posibilidad de obtener un buen Nivel de Vida?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	10%	67%	17%	7%	0%
2. ¿La función que desempeño como colaborador, me ha generado un mejor status social?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	40%	23%	37%	0%	0%
3. ¿Esta Usted Satisfecho con su trabajo?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	10%	67%	17%	7%	0%
4. ¿Como percibe la Satisfacción Laboral por la naturaleza de la labor profesional que realiza?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	20%	73%	7%	0%	0%
5. ¿Como percibe su Realización Personal con respecto a la función laboral que realiza?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	0%	23%	20%	57%	0%
6. ¿La remuneración que percibe como colaborador, cubren sus expectativas?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	20%	73%	7%	0%	0%

Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

Grafico No. 1

EXPECTATIVAS DEL CLIENTE INTERNO



Fuente: Encuesta realizada
Autor: Elaboración propia

Interpretación

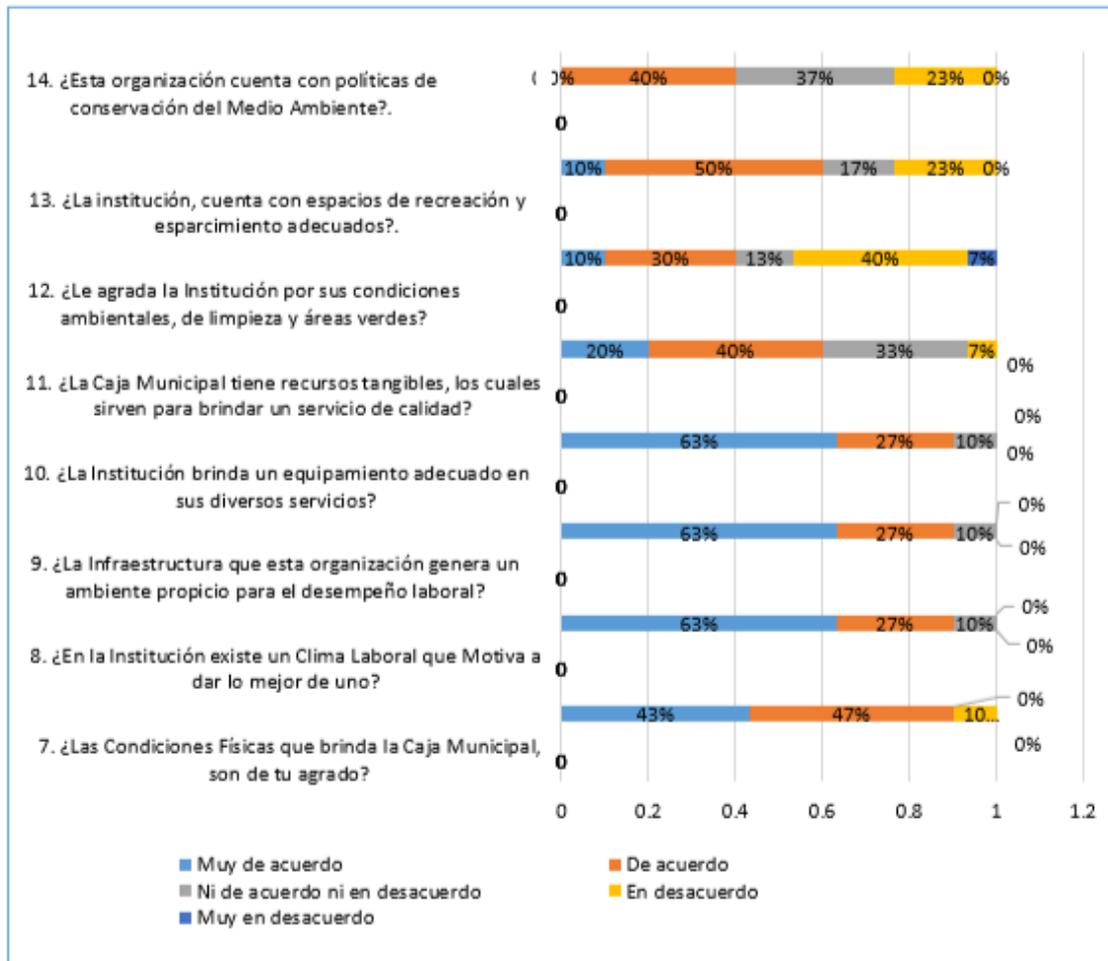
De la variable MOTIVACION LABORAL en la dimensión correspondiente a las EXPECTATIVAS DEL CLIENTE INTERNO, el 67% de los entrevistados mencionaron estar de acuerdo que el trabajo en la Caja Municipal de Ica, le brinda la posibilidad de obtener un buen nivel de vida, el 40% menciona estar muy de acuerdo con que la función que desempeña como colaborador, le ha generado un mejor estatus social, el 67% dijo estar de acuerdo que mantienen una entera satisfacción con su trabajo, un 73% está de acuerdo de cómo se percibe la satisfacción laboral por la naturaleza de la labor profesional que realiza, un 57% se encuentra en desacuerdo con la percepción sobre su realización personal con respecto a la función laboral que realiza, y un 73% está de acuerdo, que la remuneración que percibe como colaborador, cubren sus expectativas.

TABLA 2
Condiciones de Trabajo

7. ¿Las Condiciones Físicas que brinda la Caja Municipal, son de tu agrado?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	43%	47%	0%	10%	0%
8. ¿En la Institución existe un Clima Laboral que Motiva a dar lo mejor de uno?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	63%	27%	10%	0%	0%
9. ¿La Infraestructura que esta organización genera un ambiente propicio para el desempeño laboral?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	63%	27%	10%	0%	0%
10. ¿La Institución brinda un equipamiento adecuado en sus diversos servicios?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	63%	27%	10%	0%	0%
11. ¿La Caja Municipal tiene recursos tangibles, los cuales sirven para brindar un servicio de calidad?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	20%	40%	33%	7%	0%
12. ¿Le agrada la Institución por sus condiciones ambientales, de limpieza y áreas verdes?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	10%	30%	13%	40%	7%
13. ¿La institución, cuenta con espacios de recreación y esparcimiento adecuados?.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	10%	50%	17%	23%	0%
14. ¿Esta organización cuenta con políticas de conservación del Medio Ambiente?.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	0%	40%	37%	23%	0%

Fuente: Encuesta realizada
Autor: Elaboración propia

Grafico No. 2
CONDICIONES DE TRABAJO



Fuente: Encuesta realizada
Autor: Elaboración propia

Interpretación

De la dimensión CONDICIONES DE TRABAJO, 47% de los entrevistados mencionaron estar de acuerdo con que las condiciones físicas que brinda la Caja Municipal, son de su agrado, el 63% manifiesta estar muy de acuerdo que en la institución hay un clima laboral que motiva a dar lo mejor de uno, el 63% dijo estar muy de acuerdo con que la infraestructura que esta organización cuenta, genera un ambiente propicio para el desempeño laboral, un 63% menciona estar muy de acuerdo que, la institución brinda un equipamiento adecuado en sus diversos servicios el 40% dijo estar de acuerdo que la caja Municipal tiene recursos tangibles, los que sirven para brindar un servicio de calidad, el

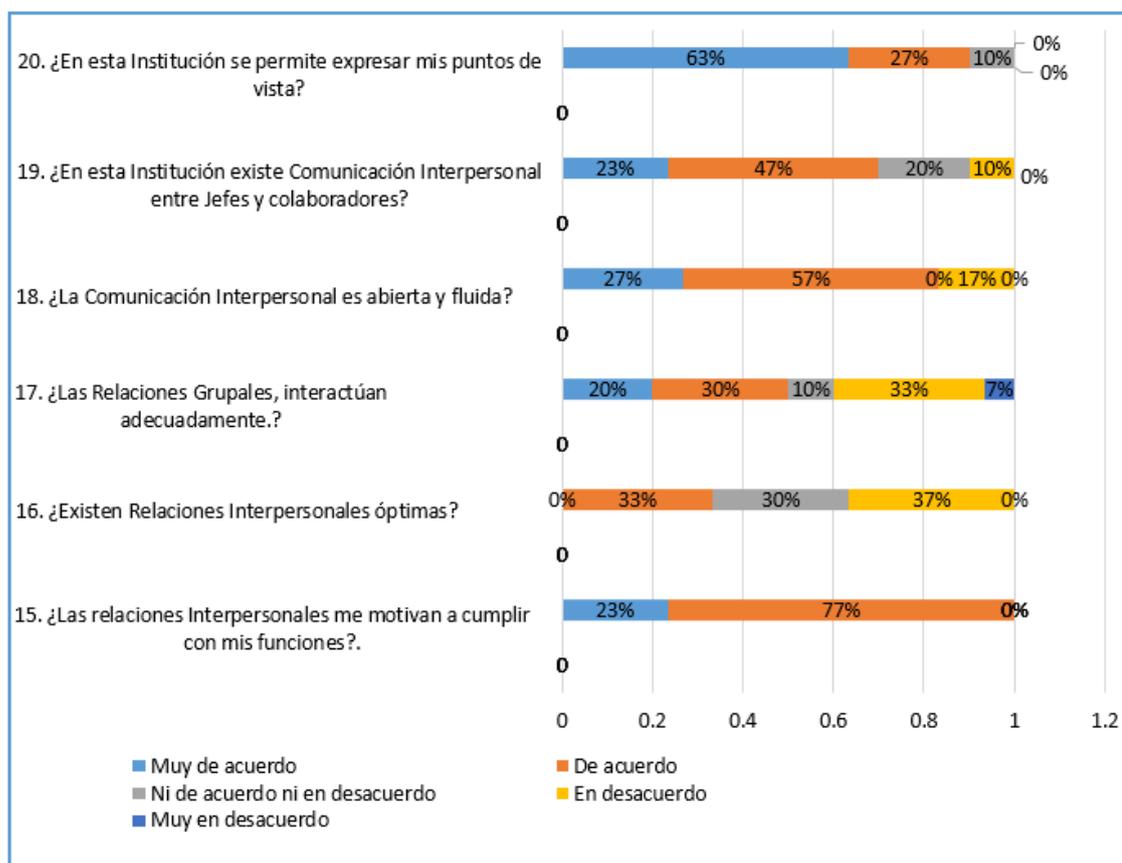
40% comento estar en desacuerdo con que le agrada la institución por sus condiciones ambientales, de limpieza y áreas verdes, el 50% menciona estar de acuerdo porque, cuenta con espacios de recreación y esparcimiento adecuados y por último, el 40% menciona estar de acuerdo que la organización cuenta con políticas de conservación hacia el medio ambiente.

TABLA 3
Relaciones Interpersonales

15. ¿Las relaciones Interpersonales me motivan a cumplir con mis funciones?.	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	23%	77%	0%	0%	0%
16. ¿Existen Relaciones Interpersonales óptimas?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	0%	33%	30%	37%	0%
17. ¿Las Relaciones Grupales, interactúan adecuadamente.?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	20%	30%	10%	33%	7%
18. ¿La Comunicación Interpersonal es abierta y fluida?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	27%	57%	0%	17%	0%
19. ¿En esta Institución existe Comunicación Interpersonal entre Jefes y colaboradores?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	23%	47%	20%	10%	0%
20. ¿En esta Institución se permite expresar mis puntos de vista?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	63%	27%	10%	0%	0%

Fuente: Encuesta realizada
Autor: Elaboración propia

Grafico No. 3
RELACIONES INTERPERSONALES



Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

Interpretación

De la dimensión RELACIONES INTERPERSONALES, el 77% de los encuestados mencionaron estar de acuerdo que las relaciones interpersonales le motivan a cumplir con sus funciones, el 37% está de acuerdo que las conexiones grupales interactúan adecuadamente dentro de la institución, el 57% dijo estar de acuerdo con que la comunicación interpersonal es abierta y fluida, un 47% manifiesta estar de acuerdo con que en la institución existe una comunicación interpersonal entre jefes y colaboradores, y un 63% manifiesta estar muy de acuerdo que en la institución se permite expresar mis propios punto de vista u opinión.

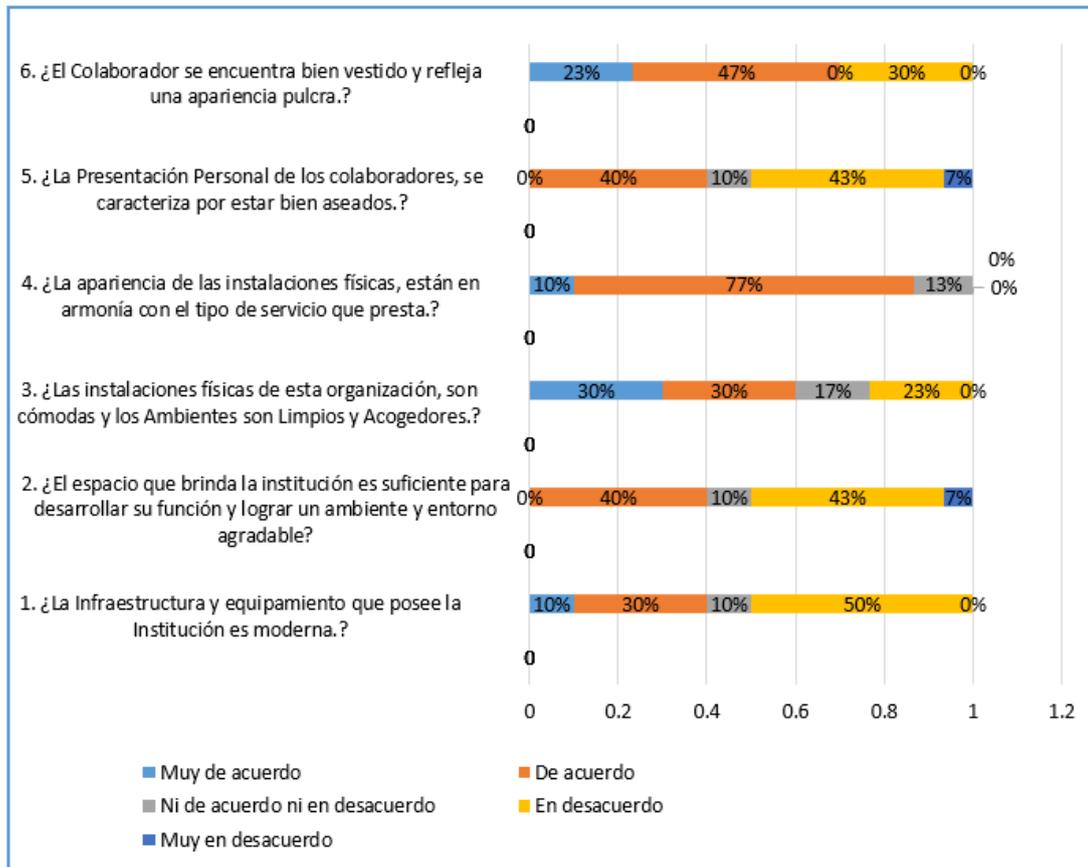
CALIDAD DE SERVICIO

TABLA 4
Elementos Tangibles

1. ¿La Infraestructura y equipamiento que posee la Institución es moderna.?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	10%	30%	10%	50%	0%
2. ¿El espacio que brinda la institución es suficiente para desarrollar su función y lograr un ambiente y entorno agradable?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	0%	40%	10%	43%	7%
3. ¿Las instalaciones físicas de esta organización, son cómodas y los Ambientes son Limpios y Acogedores.?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	30%	30%	17%	23%	0%
4. ¿La apariencia de las instalaciones físicas, están en armonía con el tipo de servicio que presta.?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	10%	77%	13%	0%	0%
5. ¿La Presentación Personal de los colaboradores, se caracteriza por estar bien aseados.?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	0%	40%	10%	43%	7%
6. ¿El Colaborador se encuentra bien vestido y refleja una apariencia pulcra.?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	23%	47%	0%	30%	0%

Fuente: Encuesta realizada
Autor: Elaboración propia

Grafica No. 4
ELEMENTOS TANGIBLES



Fuente: Encuesta realizada
Autor: Elaboración propia

Interpretación

De la variable CALIDAD DE SERVICIO, en cuanto a la extensión ELEMENTOS TANGIBLES, el 50% mencionaron estar en desacuerdo en que la infraestructura y equipamiento que posee la institución es moderna, el 43% dijo estar en desacuerdo que, el espacio que brinda la institución es suficiente para desarrollar su función y lograr un ambiente y entorno agradable, un 30% está muy de acuerdo y el mismo porcentaje se encuentra de acuerdo en que las instalaciones físicas de la organización, son cómodas y los ambientes son limpios y acogedores, un 77% manifestó estar de acuerdo que la apariencia de las instalaciones físicas, están en armonía con el tipo de servicio que brinda, un 43% se encuentra de acuerdo que la presentación del personal se caracteriza por estar bien aseados y un 47% dijo estar de acuerdo con que el colaborador se encuentra bien vestido y refleja una apariencia pulcra.

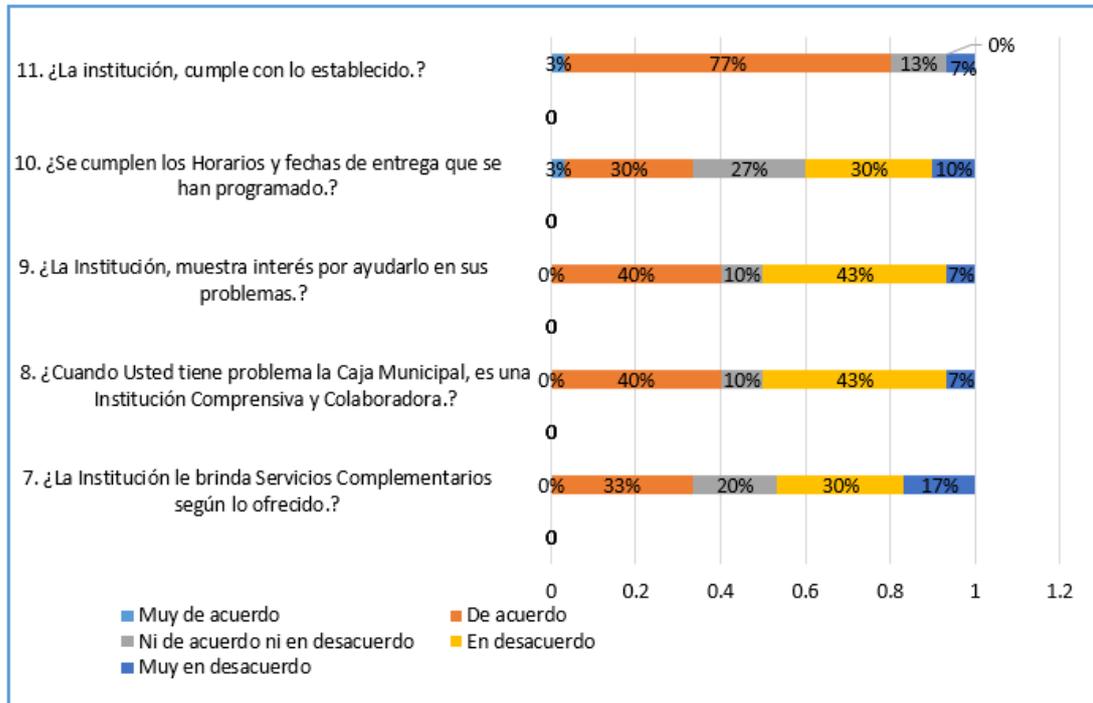
TABLA 5
Fiabilidad

7. ¿La Institución le brinda Servicios Complementarios según lo ofrecido.?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	0%	33%	20%	30%	17%
8. ¿Cuando Usted tiene problema la Caja Municipal, es una Institución Comprensiva y Colaboradora.?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	0%	40%	10%	43%	7%
9. ¿La Institución, muestra interés por ayudarlo en sus problemas.?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	0%	40%	10%	43%	7%
10. ¿Se cumplen los Horarios y fechas de entrega que se han programado.?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	3%	30%	27%	30%	10%
11. ¿La institución, cumple con lo establecido.?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	3%	77%	13%	0%	7%

Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

Grafico No. 5
FIABILIDAD



Fuente: Encuesta realizada
Autor: Elaboración propia

Interpretación

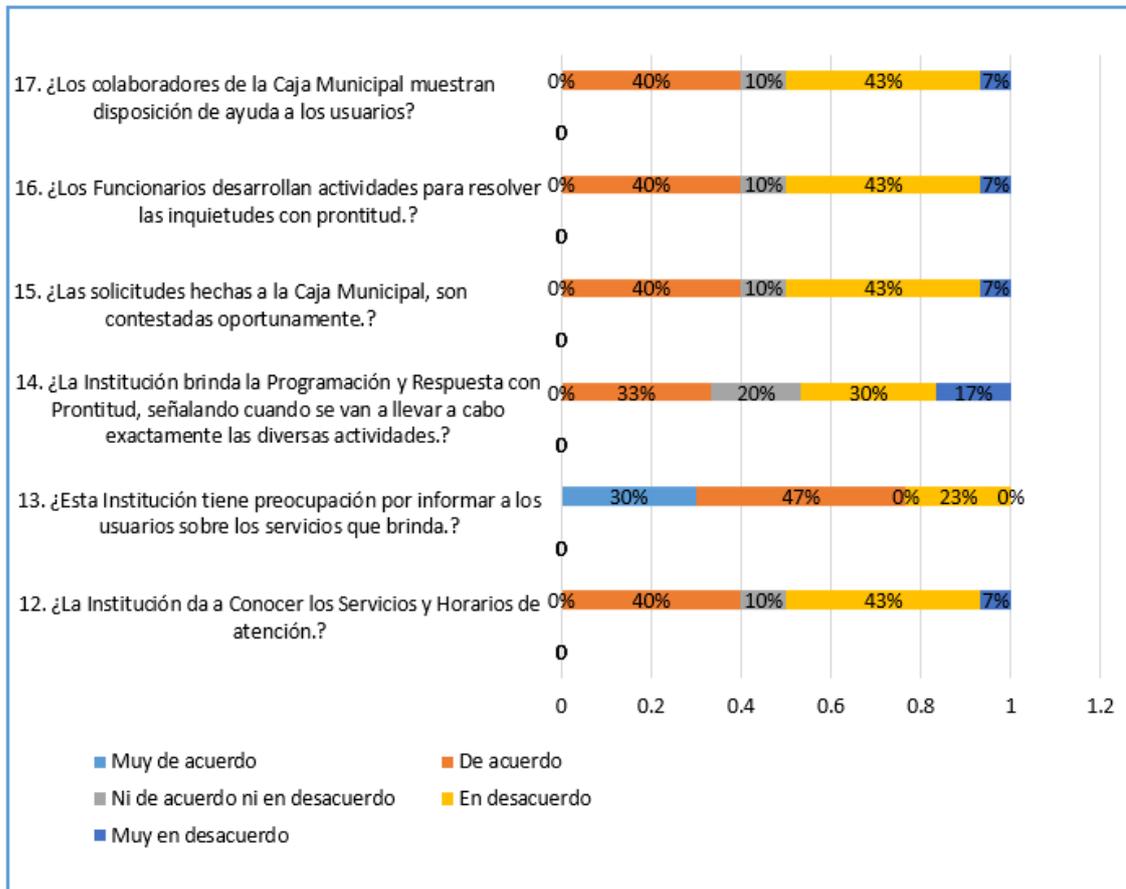
De la dimensión Fiabilidad, el 33% de los entrevistados mencionaron estar de acuerdo que la institución brinda servicios complementarios según lo ofrecido, el 43% dijo estar en desacuerdo que, cuando usted tiene un problema la Caja Municipal, es una institución comprensiva y colaboradora, el 43% está en desacuerdo que la institución muestra interés por ayudarlo en sus problemas, el 30% está de acuerdo e igual porcentaje en desacuerdo, que se cumplen los horarios y fechas de entrega que se han programado, y un 77% dijo estar de acuerdo con que la institución, cumple con lo establecido.

TABLA 6
Capacidad de Respuesta

12. ¿La Institución da a Conocer los Servicios y Horarios de atención.?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	0%	40%	10%	43%	7%
13. ¿Esta Institución tiene preocupación por informar a los usuarios sobre los servicios que brinda.?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	30%	47%	0%	23%	0%
14. ¿La Institución brinda la Programación y Respuesta con Prontitud, señalando cuando se van a llevar a cabo exactamente las diversas actividades.?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	0%	33%	20%	30%	17%
15. ¿Las solicitudes hechas a la Caja Municipal, son contestadas oportunamente.?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	0%	40%	10%	43%	7%
16. ¿Los Funcionarios desarrollan actividades para resolver las inquietudes con prontitud.?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	0%	40%	10%	43%	7%
17. ¿Los colaboradores de la Caja Municipal muestran disposición de ayuda a los usuarios?	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	0%	40%	10%	43%	7%

Fuente: Encuesta realizada
Autor: Elaboración propia

Grafica No. 6
CAPACIDAD DE RESPUESTA



Fuente: Encuesta realizada
Autor: Elaboración propia

Interpretación

De la dimensión CAPACIDAD DE RESPUESTA, el 43% de los entrevistados mencionaron estar de acuerdo que la institución da a conocer los servicios y horarios de atención, el 47% dijo estar de acuerdo que la institución tiene preocupación por informar a los usuarios sobre los servicios que brinda, el 33% manifiesta estar de acuerdo que la institución brinda la programación y respuesta con prontitud, señalando cuando se van a llevar a cabo con exactamente las diversas actividades, un 43% menciona estar en desacuerdo en que las solicitudes hechas a la Caja Municipal, son contestadas oportunamente, un 43% dijo estar en desacuerdo en que los funcionarios desarrollan actividades para resolver las inquietudes con prontitud, y un 43% dijo estar en desacuerdo en que los colaboradores de la Caja Municipal muestran disposición de ayuda a los usuarios.

IV.a.1. CONTRASTACION DE HIPOTESIS

PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

La hipótesis general planteada afirma que existe relación significativa entre la motivación laboral en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016. La confrontación de la hipótesis se efectuó asociando el enunciado formulado en la hipótesis con el valor obtenido en el procedimiento la RHO de Spearman y la CHI cuadrado efectuado. De verificarse la realidad de una relación positiva y significativa entre la motivación laboral influiría en la calidad de servicio de los empleados de la Caja Municipal Ica y el periodo señalado, siendo posible elaborar una construcción teórica en la cual, la motivación laboral sería una función de la calidad de servicio. Se aplicó la RHO de Spearman y la CHI cuadrada a un nivel de significación de 0.05.

Cabe mencionar que, se recabaron las evaluaciones de la motivación laboral y la calidad de servicio. Las evaluaciones fueron trabajadas en el programa estadístico computarizado (Statistical Package for social Science, IBM SPSS Ver. Para Windows). El tratamiento de los datos se efectuó aplicando el análisis de correlación producto-momento de la RHO de Spearman con un nivel de significancia de 0.05.

Hipótesis alterna (Ha)

Existe relación directa entre la motivación laboral en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación directa entre la motivación laboral en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016

Nivel de Significación

El nivel de significación es de 0.05, es decir $\alpha = 0.05$

Estadístico de Prueba

Regla de Decisión

Se tiene que para el valor de probabilidad igual o menor que 0.05, se acepta la hipótesis de investigación H_a y prescindimos de la hipótesis nula H_0 .

Zona de rechazo: para todo valor de probabilidad mayor que 0.05, se acepta la hipótesis de la investigación H_a y prescindimos de la hipótesis nula H_0 .

Decisión

La hipótesis planteo la relación significativa entre la motivación laboral en la calidad de servicio de la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016, y según la Tabal 7, denominada Prueba de Hipótesis General. Donde la significancia bilateral encontrada entre ambas variables fue de 0.07 y el factor de correlación de 0.482**, lo que hace una relación significativa y moderada, pero al ser menor que $p=0.05$, se acepta la hipótesis alterna.

Donde “p”, es la probabilidad que la hipótesis nula, sea cierta.

Conclusión

Por tanto se comprueba la hipótesis. Es decir que existe una relación moderada entre la motivación laboral en la calidad de servicio de la Caja Municipal – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

TABLA No 7
PRUEBA DE HIPOTESIS GENERAL

Correlaciones

			MOTIVACION N LABORAL	CALIDAD_ DE SERVICIO
Rho de Spearman	MOTIVACION_LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000	.482**
		Sig. (bilateral)	.	.007
		N	30	30
	CALIDAD_DE_ SERVICIO	Coefficiente de correlación	.482**	1.000
		Sig. (bilateral)	.007	.
		N	30	30

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

Fuente: Encuesta realizada
Autor: Elaboración propia

CONTRASTACION DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS

Para confrontar las hipótesis específicas, se utilizó los exámenes denominado la RHO se Spearman y la CHI cuadrado con cada indicador, de la variable, motivación laboral y la variable calidad de servicio.

Prueba de Hipótesis Especifica No. 1

Hipótesis Alterna (Ha)

Existe relación directa entre las expectativas del cliente interno en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación directa entre Caja Municipal Ica las expectativas del cliente interno en la calidad de servicio de la– Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

Grado de Importancia

El grado de importancia fue de 0.05, es decir $\alpha = 0.05$

Escrutinio de Evidencia

Patrón de Determinación

Se tiene que el valor de la eventualidad sea mayor que 0.05, se admite la hipótesis de investigación H_a y prescindimos de la hipótesis nula H_0 .

Área de rechazo: para cualquier mérito de la eventualidad mayor a 0.05, se acepta la conjetura de investigación H_a y prescindimos de la conjetura nula H_0 .

Decisión

La hipótesis planteo la conexión existente entre las expectativas del cliente interno en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016, y según Tabla No. 8, denominada Prueba de Hipótesis Especifica 1. Se aprecia la conexión encontrada en medio de ambas incógnitas, fue de 0.942, lo que implica la importancia de la conexión, al ser menor que $p = 0.05$, siendo el valor de correlación encontrado equivalente a 0.014, se admite la hipótesis alterna.

Conclusión

Por tanto, se confirma la hipótesis, es decir, existe conexión importante en medio de las expectativas del cliente interno en la calidad de prestación de la Institución Financiera, en el periodo 2016.

Tabla 8
Prueba de Hipótesis Especifica No 1

Correlaciones

			EXPECTATIVAS	CALIDAD_DE_SERVICIO
Rho de Spearman	EXPECTATIVAS	Coefficiente de correlación	1.000	.014
		Sig. (bilateral)	.	.942
		N	30	30
	CALIDAD_DE_SERVICIO	Coefficiente de correlación	.014	1.000
		Sig. (bilateral)	.942	.
		N	30	30

Fuente: Encuesta realizada
Autor: Elaboración propia

Prueba de Hipótesis Específica No. 2

Hipótesis Alterna (Ha)

Existe relación directa entre las condiciones de trabajo en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

Hipótesis Nula (Ho)

No hay conexión relevante en medio de las condiciones de trabajo en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

Grado de Importancia

El grado de significación será de 0.05, es decir $\alpha = 0.05$

Escrutinio de Evidencia

Patrón de Determinación

Se tiene que para un valor de eventualidad semejante o menor que 0.05, se accede la hipótesis de investigación Ha y se excluye la hipótesis nula Ho.

Área de rechazo: para todo valor de eventualidad mayor que 0.05, se acepta la hipótesis de investigación Ha y se excluye la hipótesis nula Ho.

Decisión

La hipótesis planteo la relación de trascendencia entre las condiciones de trabajo en la calidad de servicio de la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016, y según la Tabla 9, denominada Prueba de Hipótesis Especifica 2. Por cuanto la conexión encontrada entre ambas variables fue de 0.626**, lo que implica la importancia en la conexión, al ser mayor que $p = 0.05$, siendo el valor de correlación de 0.000, se admite la hipótesis alterna.

Conclusión

Por tanto, se constata la conjetura. En otras palabras, que hay conexión significativa en medio de las condiciones de trabajo en la calidad de servicio de la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

Tabla 9
Prueba de Hipótesis Especifica No. 2

Correlaciones

			CONDICIONES_ TRABAJO	CALIDAD_ DE_ SERVICIO
Rho de Spearman	CONDICIONES_ TRABAJO	Coefficiente de correlación	1.000	.626**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	30	30
	CALIDAD_ DE_ SERVICIO	Coefficiente de correlación	.626**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	30	30

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

Fuente: Encuesta realizada
Autor: Elaboración propia

Prueba de Hipótesis Especifica No. 3

Hipótesis Alterna (Ha)

Existe relación directa entre las relaciones interpersonales en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

Hipótesis Nula (Ho)

No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

Nivel de significación

El grado de trascendencia fue de 0.05, es decir $\alpha = 0.05$

Escrutinio de Evidencia

Patrón de Determinación

Se tiene que para un valor de eventualidad igual o menor que 0.05, se admite la hipótesis de investigación Ha y se rechaza la hipótesis nula Ho.

Área de rechazo: para todo valor de probabilidad mayor que 0.05, se admite la hipótesis de investigación Ha y se rechaza la hipótesis nula Ho.

Decisión

La hipótesis planteo la relación significativa en medio de las relaciones interpersonales en la calidad de servicio de la Institución Financiera, en el periodo 2016, y según la Tabla 10, denominada Prueba de Hipótesis Especifica 3. Se encuentra la conexión en medio de ambas variables fue de 0.370*, lo que indica una baja o débil conexión, pero por ser mayor que $p = 0.05$, siendo su valor de correlación igual a 0.044, se admite la conjetura alterna.

Conclusión

Por tanto se constata la conjetura. Por tanto, hay una conexión de importancia en medio de las conexiones interpersonales en la prestación de servicio de la Institución Financiera, en el periodo 2016.

TABLA 10
Prueba de Hipótesis Especifica No. 3

Correlaciones

			RELACIONES _INTERPERS	CALIDAD_ DE_SERVICIO
Rho de Spearman	RELACIONES_ INTERPERS	Coficiente de correlación	1.000	.370*
		Sig. (bilateral)	.	.044
		N	30	30
	CALIDAD_DE_SERVICIO	Coficiente de correlación	.370*	1.000
		Sig. (bilateral)	.044	.
		N	30	30

*. La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Encuesta realizada
Autor: Elaboración propia

Así mismo, realizando el análisis con el método de la CHI cuadrado, se obtuvo lo siguiente:

Prueba de Hipótesis General

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CALIDAD_DE_SERVICIO (agrupada) * MOTIVACION_LABORAL (agrupada)	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%

Tabla de contingencia CALIDAD_DE_SERVICIO (agrupada) * MOTIVACION_LABORAL (agrupada)

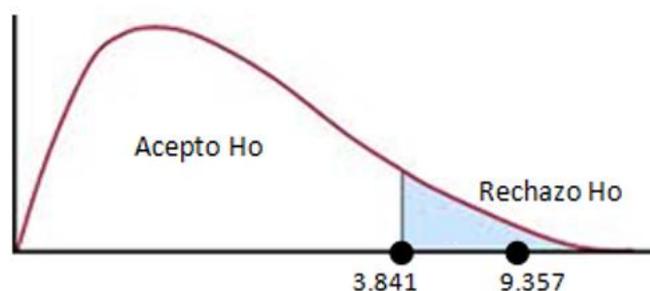
			MOTIVACION_LABORAL (agrupada)		Total
			DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	
CALIDAD_DE_SERVICIO (agrupada)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	Recuento	7	4	11
		Frecuencia esperada	3.3	7.7	11.0
	DE ACUERDO	Recuento	2	17	19
		Frecuencia esperada	5.7	13.3	19.0
Total		Recuento	9	21	30
		Frecuencia esperada	9.0	21.0	30.0

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9.357 ^b	1	.002		
Corrección por continuidad	6.999	1	.008		
Razón de verosimilitudes	9.444	1	.002		
Estadístico exacto de Fisher				.004	.004
Asociación lineal por lineal	9.046	1	.003		
N de casos válidos	30				

a. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

b. 1 casillas (25.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 3.30.



Decisión

La hipótesis planteo la relación de importancia que hay entre la motivación laboral en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

Mencionando el grado de importancia del 5%, con 1 grado de libertad, y mediante la lista de valores de la CHI^2 , encontramos un nivel límite de 3.841, y que según el estudio ejecutado en el IBM-SPSS, tenemos un valor de CHI cuadrado equivalente a 9.357. Donde podemos concluir que el resultado se encuentra dentro del rango de rechazo de la hipótesis nula, demostrando la aceptabilidad de la hipótesis general.

Prueba de Hipótesis Especifica 1

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
EXPECTATIVAS (agrupada) * CALIDAD_DE_SERVICIO (agrupada)	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%

Tabla de contingencia EXPECTATIVAS (agrupada) * CALIDAD_DE_SERVICIO (agrupada)

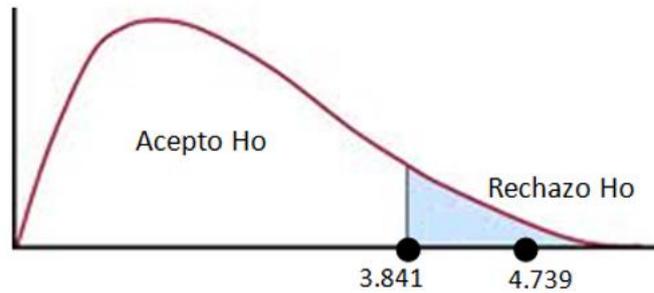
			CALIDAD_DE_SERVICIO (agrupada)		Total
			NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	
EXPECTATIVAS (agrupada)	DE ACUERDO	Recuento	3	13	16
		Frecuencia esperada	5.9	10.1	16.0
	MUY DE ACUERDO	Recuento	8	6	14
		Frecuencia esperada	5.1	8.9	14.0
Total		Recuento	11	19	30
		Frecuencia esperada	11.0	19.0	30.0

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	4.739 ^b	1	.029		
Corrección por continuidad ^a	3.230	1	.072		
Razón de verosimilitudes	4.866	1	.027		
Estadístico exacto de Fisher				.057	.035
Asociación lineal por lineal	4.581	1	.032		
N de casos válidos	30				

a. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

b. 0 casillas (.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 5.13.



Decisión

La hipótesis planteo la relación significativa que existe entre las expectativas del cliente interno en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

Con un grado trascendental del 5%, con 1 grado de libertad, y según el tablero de valores del CHI^2 , se ha obtenido un valor límite de 3.841, y según el estudio ejecutado en la IBM-SPSS, tenemos un valor de CHI cuadrado de 4.739. Donde podemos concluir que el resultado se encuentra dentro del rango de rechazo de la hipótesis nula, demostrando la aceptación de la conjetura específica 1.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
CONDICIONES_ TRABAJO (agrupada) * CALIDAD_DE_SERVICIO (agrupada)	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%

Tabla de contingencia CONDICIONES_TRABAJO (agrupada) * CALIDAD_DE_SERVICIO (agrupada)

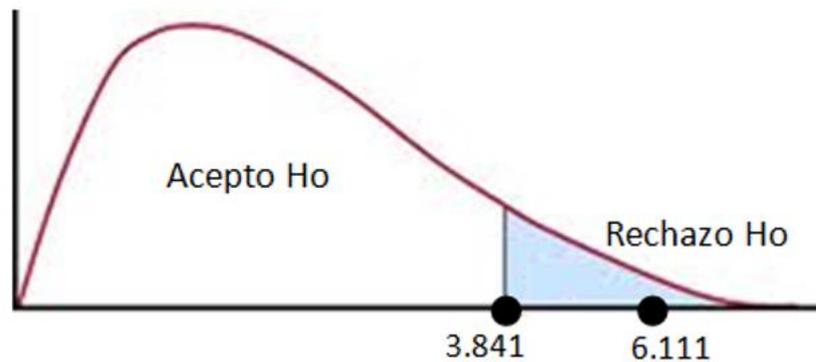
			CALIDAD_DE_SERVICIO (agrupada)		Total
			NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	
CONDICIONES_ TRABAJO (agrupada)	DE ACUERDO	Recuento	3	14	17
		Frecuencia esperada	6.2	10.8	17.0
	MUY DE ACUERDO	Recuento	8	5	13
		Frecuencia esperada	4.8	8.2	13.0
Total		Recuento	11	19	30
		Frecuencia esperada	11.0	19.0	30.0

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)	Sig. exacta (bilateral)	Sig. exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	6.111 ^b	1	.013		
Corrección por continuidad ^a	4.367	1	.037		
Razón de verosimilitudes	6.262	1	.012		
Estadístico exacto de Fisher				.023	.018
Asociación lineal por lineal	5.907	1	.015		
N de casos válidos	30				

a. Calculado sólo para una tabla de 2x2.

b. 1 casillas (25.0%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 4.77.



Decisión

La conjetura plantea la conexión significativa que hay en medio de las condiciones de trabajo en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

Con un grado trascendental del 5%, con 1 grado de libertad, y según la lista de CHI cuadrado, se tiene un valor límite de 3.841, y según el examen ejecutado en el sistema IBM-SPSS, tenemos un valor de CHI^2 equivalente a 6.111. Donde podemos concluir que el resultado se encuentra dentro del rango de rechazo de la hipótesis nula, demostrando La aceptación de la conjetura específica 2.

Prueba de Hipótesis Específica 3

Resumen del procesamiento de los casos

	Casos					
	Válidos		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
RELACIONES_INTERPERS (agrupada) * CALIDAD_DE_SERVICIO (agrupada)	30	100.0%	0	.0%	30	100.0%

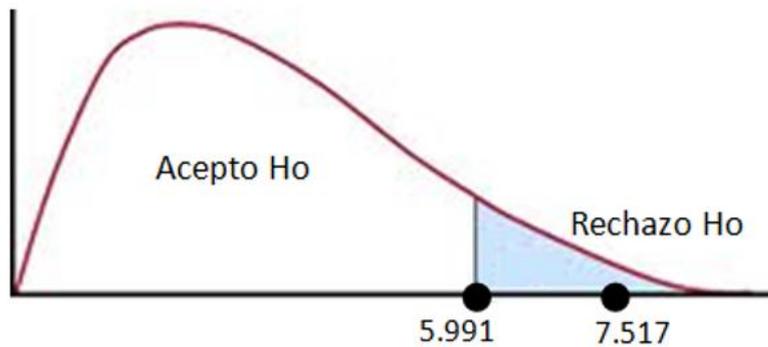
Tabla de contingencia RELACIONES_INTERPERS (agrupada) * CALIDAD_DE_SERVICIO (agrupada)

			CALIDAD_DE_SERVICIO (agrupada)		Total
			NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	
RELACIONES_INTERPERS (agrupada)	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	Recuento	4	1	5
		Frecuencia esperada	1.8	3.2	5.0
	DE ACUERDO	Recuento	7	12	19
		Frecuencia esperada	7.0	12.0	19.0
	MUY DE ACUERDO	Recuento	0	6	6
		Frecuencia esperada	2.2	3.8	6.0
Total		Recuento	11	19	30
		Frecuencia esperada	11.0	19.0	30.0

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7.517 ^a	2	.023
Razón de verosimilitudes	9.417	2	.009
Asociación lineal por lineal	7.238	1	.007
N de casos válidos	30		

a. 4 casillas (66.7%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 1.83.



Decisión

La conjetura plantea la relación significativa que existe entre las relaciones interpersonales en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.

Con un grado de trascendente del 5%, con 1 grado de libertad, y según la lista de valores del CHI^2 , se tiene un valor límite de 3.841, y que según el examen ejecutado en el sistema IBM-SPSS, tenemos un valor de CHI cuadrado equivalente a 7.517. Donde podemos concluir que el resultado se encuentra dentro del rango de rechazo de hipótesis nula, por tanto queda demostrado que se acepta la conjetura específica 3.

IV.b. DISCUSION

La discusión sobre los datos recogidos, se elabora confrontando los descubrimientos hallados con lo explicado en el ámbito teórico y de acuerdo a las tesis existentes sobre la presente tesis.

Con origen en los análisis encontrados en el estudio se averiguo que hay una conexión moderada recta equivalente a 0.482^{**} , en medio de la motivación laboral en la calidad de prestación; lo que quiere decir, a una moderada motivación laboral le pertenece una moderada calidad de prestación en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016 y viceversa.

Comparando los descubrimientos tenemos:

- Yajaira Castro e Ingrid Contreras concluyeron, que el requisito en la prestación que otorgan las instituciones privadas de la Ciudad de Ecuador es estimada por parte de los usuarios, como bueno, ya que se sienten firmes y engreídos al instante de realizar sus movimientos financieros, y además el ser parte esencial del incremento diario de la institución. Sin embargo, hay cierta apariencia y componentes que deben ser perfeccionados, con el propósito de otorgar un beneficio verdadero, capaz y de calidad, que es lo que el usuario espera recibir (Castro & Contreras, 2015).
- López, Jholbert y Edgar Romero explicó: la utilización del plan de motivación provoca una enmienda relevante en el desenvolvimiento laboral, siendo de gran relevancia contemplar que los elementos estimulantes crean un propósito de complacencia prolongada; y los de conservación o higiene disponen una capacidad muy ínfima para incidir en la conducta de los colaboradores. Cabe resaltar que ambos factors son notables para prolongar la complacencia del colaborador, así mismo, los factors motivantes son los que inicialmente ayudan a extender el desenvolvimiento laboral (López & Romero, 2015).
- Luis Urteaga manifestó que se encuentra una conexión recta en medio de la complacencia profesional y los incentivos y la alternativa individual de Mi Caja Cajamarca, lo que se ve lucidamente reflejado en la inseguridad del trabajador y una desazón oculta (Urteaga, 2015).
- Janeth Pajares concluyó mencionando que las perspectivas de la calidad de prestación que brinda a los usuarios de la institución, sobresale las características más relevantes calificadas por el cliente a la confianza y el convencimiento, esto queda sustentado, porque el usuario reflexiona sobre la complacencia de sus obligaciones, es buena en consideración a los artículos y beneficios que brinda (Pajares, 2012).
- Olga Guerrero y Mónica Sánchez concluyeron, que se logró calcular la presencia de una buena motivación, así mismo se alcanzaron las metas planteadas por los trabajadores, lo que simultáneamente evoluciona el entusiasmo e interés y que los representantes gerenciales recompensen el buen trabajo para que de esta manera se pueda apreciar la relación efecto y preocupación por parte de la institución. Todo esto en bienestar del

colaborador (para que incremente sus capacidades y logre mejor competitividad) y también de la organización (SacChaj, 2013).

- En cuanto a la fundamentación del marco teórico, Elizabeth Troyan manifestó, es la habilidad que incluyen las instituciones para alargar el inspiración positiva a sus trabajadores en conexión e integración a sus labores que ejecutan para lograr las metas de la institución, es decir, encontrarse conectados con el trabajo (Troyan, 2017).
- Julio López interpretó a la motivación laboral es un sistema que opera, enrumba, vigoriza y extiende la conducta de los humanos hacia el cumplimiento de las metas esperadas (López J. , 2005).
- Luis Cabanillas explico, que la calidad de servicio es la habilidad de la institución para brindar un servicio el cual satisfaga las obligaciones y perspectivas de los usuarios, a un costo relativamente bajo (Cabanillas, 2015).
- Héctor Sicán, señala que la calidad de servicio es el brindar un servicio excelente, enfocado y orientado hacia los usuarios, con el fin de prestar un servicio que supere sus expectativas. La calidad se logra a través de la buena prestación que se le otorga al público usuario, incrementando el nivel de satisfacción que confronta al cliente por todas las acciones o las distintas exigencias que se tienen (Sicán, 2013).
- Oswaldo Pelaes comenta que es una táctica de la administración de manera particular y de especialización de la empresa que conjetura el posicionamiento verdadero de una serie de apariencias en la prestación del beneficio, tales como la confianza, firmeza, dominio, agilidad, magnanimidad, credibilidad, etc., y que tal conducta sea verdaderamente percibida por los usuarios (Pelaes, 2005).

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

V.a.CONCLUSIONES

- Primera:** Se concluye que: de acuerdo a los datos recogidos, se ha podido precisar un factor de correlación mediante la RHO de Spearman de 0.482, implica, que existe una conexión moderada a través de la motivación laboral en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016; esta correlación nos expresa que, una moderada motivación laboral le compete una moderada calidad de servicio y viceversa. El resultado obtenido sobre la motivación laboral y el grado de prestación, fue realizado por un listado de 37 preguntas, las mismas que fueron respondidas al 100% por los colaboradores de la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, lo que permitió confirmar que existe una relación moderada entre las variables de estudio.
- Segunda:** Se concluye que: con respecto a la conexión que existe entre las expectativas del cliente interno en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016, el factor de correlación según el análisis efectuado con la RHO de Spearman, fue de 0.942, lo que revela una conexión fuerte entre las expectativas del cliente interno en la calidad de servicio y viceversa.
- Tercera:** Se concluye que: con respecto a la conexión que hay entre las condiciones de trabajo en la condición de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016, el factor de correlación según el análisis efectuado con la RHO de Spearman, fue de 0.626**, lo que menciona una conexión fuerte entre las condiciones de trabajo en la calidad de servicio y viceversa.

Cuarta: Se concluye que: con respecto a la conexión que existe entre las relaciones interpersonales en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016, el factor de correlación según el análisis efectuado con la RHO de Spearman, fue de 0.370*, lo que indica una relación baja o débil entre las relaciones interpersonales en la calidad de servicio y viceversa.

V.b. RECOMENDACIONES

- Primera:** Se sugiere que: el Administrador de la Institución Financiera, debe ejecutar seminarios de coaching, para los trabajadores sobre el grado de importancia de la motivación laboral en la calidad de servicio, con el propósito de incrementar el grado de motivación laboral y de esta manera también incrementar la calidad de servicio que brinda la institución.
- Segunda:** Se sugiere que: la gerencia, deba incrementar las expectativas del cliente interno de la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, implementando y mejorando su nivel de vida, status social, oportunidades, etc., para así de esta manera incrementar las expectativas del cliente interno y por lo tanto de esta manera mejorar la calidad de servicio.
- Tercera:** Se sugiere que: los mandos estratégicos de la Caja Municipal Ica – Agencia Ica Cercado, mejore las condiciones de trabajo, a través de talleres de clima organizacional, promueva ambientes propicios y equipamiento adecuado, políticas de conservación medio ambientales, etc., para así de esta manera incrementar las condiciones de trabajo y mejorar la calidad de servicio.
- Cuarta:** Se sugiere que: la gerencia deba monitorear permanentemente las relaciones interpersonales, realizando cursos de capacitación en relaciones interpersonales y grupales, modelos de comunicación efectiva, etc., para así de esta manera incrementar las relaciones interpersonales y mejorar la calidad de servicio.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Bibliografía

- Alcaraz, A. (2013). *Educación y motivación para mejorar la productividad y la calidad del servicio en recaudación de rentas del municipio de Ahome Sinaloa*. Mexico.
- Armada, E. (2016). *La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución*. España.
- Cabanillas, L. (2015). *Propuesta de un plan de calidad de servicio al cliente (usuario), para mejorar la imagen de la Municipalidad Distrital de Sorochuco, en el periodo 2013-2014*. Cajamarca.
- Calero, J. (2016). *Gestión administrativa y calidad de los servicios en la Municipalidad Provincial de Huaral, 2015*. Huaral.
- Camargo, K., & Rodriguez, Y. (2017). *PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA OFICINA LOCAL DEL INSTITUTO COLOMBIANO AGROPECUARIO "ICA" DE LA CIUDAD DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER*. Colombia.
- Castro, Y. J., & Contreras, I. A. (2015). *Calidad del servicio al cliente en el sector bancario de la Ciudad de Guayaquil, periodo 2010-2014*. Santiago de Guayaquil, Ecuador.
- Chiavenato, I. (2007). *Gestión de Talento Humano*. México: McGraw-Hill.
- Cruz, I. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al cliente. *El Buzon de Pacioli*, 7.
- Del Carmen, M. (2012). *Comunicación y Atención al Cliente*. España: MACMILLAN Profesional.
- Estrada, W., & Villegas, C. (2014). *FOMENTACIÓN DE LA MOTIVACIÓN LABORAL PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA CAJA TRUJILLO DE LA AVENIDA ESPAÑA DE LA CIUDAD DE TRUJILLO*. Trujillo.
- González, L. (2015). *Diagnóstico para identificar los factores de motivación prevaletentes en el contexto laboral de los trabajadores de una empresa privada, desde una perspectiva tridimensional*. Mexico.
- Guerrero, O., & Sánchez, M. (2011). *ANÁLISIS DE LA MOTIVACIÓN DEL TALENTO HUMANO COMO FACTOR COMPETITIVO EN EL SECTOR BANCARIO DE LA CIUDAD DE TUNJA*. Tunja.
- Herrera, M., Herrera, F., & Ramirez, M. (2013). ¿Qué ocurre entre el autoconcepto y el rendimiento académico, en un contexto pluricultural? *Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*.
- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM cantón Babahoyo*. Ecuador.

- Ladrón De Guevara, U. (2009). *MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO EN UNA EMPRESA DE TRANSFORMACIÓN*. Veracruz.
- López, J. (2005). MOTIVACIÓN LABORAL Y GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS EN LA TEORÍA DE FREDERICK HERZBERG. *Gestion en el Tercer Milenio*, 25-36.
- López, J., & Romero, E. (2015). *Programa de Motivación basado en la teoría de dos factores para mejorar el desempeño laboral en la Caja Municipal Sullana - Sede Trujillo*. Trujillo.
- Lucia-Casademunt, A., Ariza-Montes, J., Morales-Gutierrez, A., & Becerra-Alonso, D. (2012). Implicación laboral y emociones en el trabajo: Estudio empírico de sus factores determinantes. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 217-246.
- Mejia, Y. (2012). "EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO CON ENFOQUE EN LAS COMPETENCIAS LABORALES". Quetzaltenango.
- Mondy, R. W. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Prentice Hall.
- Moquillaza, M. (2013). *El nivel de motivación laboral de los docentes y su impacto en la calidad de su desempeño profesional en los institutos de educación superior tecnológica de la ciudad de Ica*. Ica.
- Moratalla, S. (2005). UNA EXPERIENCIA INTERCULTURAL. *CiberEduca.com*, 3.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Pajares, J. (2012). *Influencia de la cultura organizacional en la calidad de servicio brindado a los clientes de la Agencia España de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A.* . Trujillo.
- Pelaes, O. (2005). *Hacia la calidad de los servicios de las empresas contratistas de Telefónica del Perú*. Lima.
- Peralta, M. (31 de Agosto de 2014). *La sociedad humana ante la globalidad. Caso de Mexico*. Obtenido de Actitud frente al cambio: <https://miguelangelperalta.wordpress.com/2014/08/31/la-sociedad-humana-ante-la-globalidad-caso-de-mexico/>
- Quispe, F., & Lujan, W. (2014). *Influencia de la motivación laboral en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Salas – Guadalupe*. Ica.
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.
- Robbins, S., & Timothy, J. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: McGraw Hill.
- Ruiz, E., Gago, M. L., Garcia, C., & Lopez, S. (2013). *Recursos Humanos y Resppnsabilidad Social Corporativa*. Mexico: McGraw Hill.
- SacChaj, S. (2013). *Motivacion de Recurso Humano para mejorar el Servicio al Cliente en Importadoras de electrodomesticos en la Ciudad de Quetzaltenango*. Quetzaltenango, Guatemala.
- Sáez, G., & Monroy, A. (2016). Las teorías sobre la motivación y su aplicación a la actividad física y el deporte. *Revista Digital*. Buenos Aires, 3.

- Sánchez, M. I. (2013). Comportamiento laboral y estrés en los empleados de bancos y cajas.
- Sicán, H. (2013). *La calidad del servicio al cliente como estrategia para el mejoramiento del servicio en la Municipalidad de San Juan Sacatepéquez, Departamento de Guatemala*. Guatemala.
- Troyan, E. (2017). Aprendizaje Continuo: ¿qué es? *Ley de Atraccion Positiva*.
- Urteaga, L. (2015). *La satisfacción laboral y su relación con la motivación y la rotación de personal en Mi Caja Cajamarca*. Cajamarca.
- Vara, A. (2010). *¿CÓMO HACER UNA TESIS EN CIENCIAS EMPRESARIALES?* Lima.
- Werther, W., & Davis, D. (2008). *Administracion de Recursos Humanos*. Mexico: McGraw Hill.

LINKNOGRAFIA

www.bibliotecadigital.ufmg.br/formulario.pdf Universidad Federal de Minas Gerais. Biblioteca General de Tesis. Brasil

www.repositorio.unsa.edu.pe Universidad Nacional San Agustín. Repositorio Institucional Digital.

www.repositorio.ucsg.edu.ec Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

www.dspace.uniandes.edu.pe Repositorio Institucional Uniandes.

ANEXOS

ANEXO No.1: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
MOTIVACIÓN LABORAL (V.I.)	Procedimiento que es diligente, direcciona, fortalece y conserva El comportamiento de las personas elaborar La ejecución de los fines esperados, (López J. , 2005)	Conjunto de técnicas y métodos basados en los datos, los mismos se Obtendrán en base al análisis de sus dimensiones, Crespín, A. (2012)	Expectativas del Cliente Interno	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Nivel de Vida ➤ Status Social. ➤ Oportunidades. ➤ Satisfacción Laboral ➤ Realización Personal. ➤ Ingresos
			Condiciones de Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Condiciones Físicas y Clima Laboral. ➤ Ambiente Propicio y Equipamiento. ➤ Recursos Materiales y Condiciones Ambientales. ➤ Espacios de Recreación y Esparcimiento. ➤ Políticas de Conservación del Medio Ambiente.
			Relaciones Interpersonales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clima Interpersonal. ➤ Relaciones Interpersonales y Grupales. ➤ Comunicación Interpersonal entre Jefes y Colaboradores ➤ Comunicación entre Jefes y Colaboradores. ➤ Se permite la expresión de uno mismo
CALIDAD DE SERVICIO (V.D.)	Es la habilidad que Utiliza la institución Para brindar servicios Que rediman las Obligaciones y expectativas de los usuarios, al menor coste posible, (Cabanillas, 2015)	Esfuerzo disciplinado que sirve para examinar el servicio de calidad que brinda la empresa, Requena, M. (2007)	Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Infraestructura y Equipamiento. ➤ Local suficientemente amplio ➤ Las instalaciones son limpias. ➤ Apariencia de instalaciones adecuada. ➤ Presentación Personal: Aseo y Vestimenta.
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Servicios complementarios. ➤ Institución Comprensible. ➤ Interés por ayudar en los Prob. ➤ Cumple los horarios y fechas de entrega. ➤ Cumple con el Cronograma establecido.
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Da a conocer los servicios y horarios. ➤ Existe preocupación por brindar información. ➤ Brinda la programación y respuesta con prontitud. ➤ Las solicitudes son contestadas oportunamente. ➤ Los funcionarios desarrollan actividades y absuelven las inquietudes con prontitud ➤ Disposición y ayuda al usuario.

ANEXO No. 2: INSTRUMENTOS



ENCUESTA SOBRE: MOTIVACION LABORAL EN LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA CAJA MUNICIPAL ICA – AGENCIA ICA CERCADO, EN EL PERIODO 2016. Cuestionario

Sr. (a). Con el motivo de desarrollar la tesis, para alcanzar mi título profesional de Licenciado en Administración de empresas. Se le solicita y agradece su colaboración contestando las siguientes preguntas, mencionándole que el cuestionario es totalmente confidencial. Es fundamental que sus respuestas sean con la mayor objetividad y con un alto grado de verdad, marcando con una “x” o subrayando su respuesta.

Edad: _____

Sexo: _____

Motivación Laboral (VI)

- **Expectativas del cliente interno**

1. ¿Mi trabajo en la Caja Municipal me brinda la posibilidad de obtener un buen Nivel de Vida?

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
-----------------------	------------	--------------------------------	---------------	--------------------------

2. ¿La función que desempeño como colaborador, me ha generado un mejor status social?

Enormemente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Enormemente en desacuerdo
------------------------	------------	--------------------------------	---------------	---------------------------

3. ¿Está Usted Satisfecho con su trabajo?.

Fuertemente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Fuertemente en desacuerdo
------------------------	------------	--------------------------------	---------------	---------------------------

4. ¿Cómo percibe la Satisfacción Laboral por la naturaleza de la labor profesional que realiza?

Sumamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Sumamente en desacuerdo
----------------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------------

5. ¿Cómo percibe su Realización Personal con respecto a la función laboral que realiza?

Bastantemente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Bastantemente en desacuerdo
--------------------------	------------	--------------------------------	---------------	-----------------------------

6. ¿La remuneración que percibe como colaborador, cubren sus expectativas?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

• **Condiciones de Trabajo**

7. ¿Las Condiciones Físicas que brinda la Caja Municipal, son de tu agrado?

Convenientemente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Convenientemente en desacuerdo
-----------------------------	------------	--------------------------------	---------------	--------------------------------

8. ¿En la Institución existe un Clima Laboral que Motiva a dar lo mejor de uno?

Suficientemente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Suficientemente en desacuerdo
----------------------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------------------

9. ¿La Infraestructura que esta organización genera un ambiente propicio para el desempeño laboral?

Sobradamente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Sobradamente en desacuerdo
-------------------------	------------	--------------------------------	---------------	----------------------------

10. ¿La Institución brinda un equipamiento adecuado en sus diversos servicios?

Considerablemente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Considerablemente en desacuerdo
------------------------------	------------	--------------------------------	---------------	---------------------------------

11. ¿La Caja Municipal tiene recursos tangibles, los cuales sirven para brindar un servicio de calidad?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

12. ¿Le agrada la Institución por sus condiciones ambientales, de limpieza y áreas verdes?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

13. ¿La institución, cuenta con espacios de recreación y esparcimiento adecuados?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

14. ¿Esta organización cuenta con políticas de conservación del Medio Ambiente?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

- **Relaciones Interpersonales**

15. ¿Las relaciones Interpersonales me motivan a cumplir con mis funciones?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

16. ¿Existen Relaciones Interpersonales óptimas?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

17. ¿Las Relaciones Grupales, interactúan adecuadamente?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

18. ¿La Comunicación Interpersonal es abierta y fluida?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

19. ¿En esta Institución existe Comunicación Interpersonal entre Jefes y colaboradores?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

20. ¿En esta Institución se permite expresar mis puntos de vista?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

Calidad de Servicio (VD)

- **Elementos Tangibles**

1. ¿La Infraestructura y equipamiento que posee la Institución es moderna?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

2. ¿El espacio que brinda la institución es suficiente para desarrollar su función y lograr un ambiente y entorno agradable?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

3. ¿Las instalaciones físicas de esta organización, son cómodas y los Ambientes son Limpios y Acogedores?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

4. ¿La apariencia de las instalaciones físicas, están en armonía con el tipo de servicio que presta?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

5. ¿La Presentación Personal de los colaboradores, se caracteriza por estar bien aseados?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

6. ¿El Colaborador se encuentra bien vestido y refleja una apariencia pulcra?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

- **Fiabilidad**

7. ¿La Institución le brinda Servicios Complementarios según lo ofrecido?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

8. ¿Cuándo Ud. posee problema la Caja Municipal, es una Institución Comprensiva y Colaboradora?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

9. ¿La Institución, plantea un síntoma de interés por ayudarlo con sus problemas?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

10. ¿Se cumplen los Horarios y fechas de entrega que se han programado?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

11. ¿La institución, cumple con lo establecido?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

- **Capacidad de Respuesta**

12. ¿La Institución da a Conocer los Servicios y Horarios de atención?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

13. ¿Esta Institución tiene preocupación por informar a los usuarios sobre los servicios que brinda?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

14. ¿La Institución brinda la Programación y Respuesta con Prontitud, señalando cuando se van a llevar a cabo exactamente las diversas actividades?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

15. ¿Las solicitudes hechas a la Caja Municipal, son contestadas oportunamente?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

16. ¿Los Funcionarios desarrollan actividades para resolver las inquietudes con prontitud?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

17. ¿Los colaboradores de la Caja Municipal muestran disposición de ayuda a los usuarios?

Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
----------------	------------	--------------------------------	---------------	-------------------

Gracias por su colaboración...

ANEXO N° 3 INSTRUMENTO – OBSERVACION

	ITEM	SI	NO
1	Muestra Interés en las Actividades de Observación		
2	Es puntual y constante en el proceso de Observación		
3	Desenvolvimiento		
4	Labor de Equipo		
5	Flexibilidad		
6	Participación		
7	Cuida los recursos que utiliza		
8	Se integra bien en los equipos de observación		
9	Es solidario con las decisiones		
10	Es respetuoso con las ideas de otros		
11	El Instrumento permite recoger datos de manera adecuada		

ANEXO N° 4 APTITUD DE INSTRUMENTOS – CONSULTA DE EXPERTOS

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100.0
	Excluidos ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.910	37

Estadísticos total-elemento

Preguntas	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1. Mi trabajo en la Caja Municipal me brinda la posibilidad de un buen Nivel de Vida.	125.4000	274.317	0.371	0.909
2. La función que desempeño en la Caja Municipal me ha generado un mejor status social.	125.1667	278.833	0.134	0.912
3. La Caja Municipal brinda Oportunidades para la Satisfacción Laboral.	125.4000	274.317	0.371	0.909
4. Como se encuentra por la Satisfacción Laboral por la naturaleza de la labor profesional que realizo en la Caja Municipal.	125.0667	272.133	0.670	0.907
5. Mi Realización Personal con respecto a la función laboral que realizo en la Caja Municipal.	126.5333	291.844	-0.310	0.917

Preguntas	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
6. Los ingresos económicos que percibo como colaborador de la Caja Municipal cubren mis expectativas	125.0667	272.133	0.670	0.907
7. Las Condiciones Físicas que brinda la Caja Municipal, son de tu agrado.	124.9667	270.654	0.412	0.908
8. En la Caja Municipal existe un Clima Laboral que Motiva a dar lo mejor de uno.	124.6667	273.609	0.423	0.908
9. La Infraestructura de la Caja Municipal genera un ambiente propicio para el desempeño laboral.	124.6667	273.609	0.423	0.908
10. La Caja Municipal, brinda un buen equipamiento en sus diversos servicios.	124.6667	273.609	0.423	0.908
11. La Caja Municipal tiene recursos materiales para brindar un servicio de calidad.	125.4667	262.395	0.727	0.904
12. Me agrada la Caja Municipal por sus condiciones ambientales, de limpieza y áreas verdes.	126.2333	270.668	0.295	0.910
13. La Caja Municipal, cuenta con espacios de recreación y esparcimiento adecuados.	125.7333	261.306	0.679	0.904
14. La Caja Municipal cuenta con políticas de conservación del Medio Ambiente.	126.0333	273.826	0.350	0.909
15. En la Caja Municipal existe un Clima Interpersonal que motiva al personal a cumplir con sus funciones.	124.9667	282.654	0.054	0.911
16. Existen buenas Relaciones Interpersonales en la Caja Municipal.	126.2333	271.909	0.392	0.908
17. Las Relaciones Grupales en la Caja Municipal interactúan adecuadamente.	125.9667	244.240	0.924	0.899
18. La Comunicación Interpersonal en la Caja Municipal es fluida.	125.2667	262.961	0.619	0.905
19. Existe la Comunicación Interpersonal entre Jefes y colaboradores de la Caja Municipal.	125.3667	296.033	-0.422	0.919
20. En la Caja Municipal se permite expresar los puntos de vista.	124.6667	273.609	0.423	0.908
21. La Infraestructura y equipamiento que posee la Caja Municipal es moderna y adecuada.	126.2000	259.062	0.650	0.905
22. El local que brinda la Caja Municipal es suficiente para desarrollar su función y lograr un ambiente y entorno agradable.	126.3667	254.999	0.818	0.902
23. Las instalaciones físicas de la Caja Municipal, son cómodas y los Ambientes son Limpios y Acogedores.	125.5333	251.292	0.846	0.901
24. La apariencia de las instalaciones físicas de la Caja Municipal esta en armonía con el tipo de servicio que presta.	125.2333	273.702	0.596	0.907
25. La Presentación Personal de los colaboradores de la Caja Municipal se caracteriza por estar bien aseados.	126.3667	254.999	0.818	0.902
26. El personal de la Caja Municipal está bien vestido y refleja una apariencia pulcra	125.5667	277.840	0.115	0.913
27. La Caja Municipal brinda Servicios Complementarios según lo ofrecido.	126.5000	282.190	0.005	0.915
28. Cuando Usted tiene problema la Caja Municipal, es una Institución Comprensiva y Colaboradora.	126.3667	254.999	0.818	0.902
29. La Caja Municipal, muestra interés por ayudarlo en sus problemas.	126.3667	254.999	0.818	0.902
30. La Caja Municipal, hace el Cumplimiento de Horarios y fechas de entrega que se ha programado.	126.3333	281.333	0.031	0.914
31. La Caja Municipal, cumple con el cronograma establecido.	125.5000	285.914	-0.106	0.914
32. La Caja Municipal da a Conocer los Servicios y Horarios de atención.	126.3667	254.999	0.818	0.902
33. En la Caja Municipal existe preocupación por informar a los usuarios sobre los servicios que brinda.	125.3667	270.792	0.315	0.910
34. Los Funcionarios de la Caja Municipal brinda la Programación y Respuesta con Prontitud, señalando cuando se van a llevar a cabo exactamente las diversas actividades.	126.5000	282.190	0.005	0.915

Preguntas	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
35. Las solicitudes hechas a la Caja Municipal, son contestadas oportunamente.	126.3667	254.999	0.818	0.902
36. Los Funcionarios de la Caja Municipal desarrollan las actividades y absuelven las inquietudes con prontitud.	126.3667	254.999	0.818	0.902
37. Los colaboradores de la Caja Municipal expresan disposición de ayuda a los usuarios.	254.9989	0.818	0.902	0.902

ANEXO N° 5 VERACIDAD DE INSTRUMENTOS – ESTUDIO PILOTO

Aptitud del Instrumento a través del Juicio de Expertos – Prueba Binomial.

Se ha considerado como valor de las respuestas de los jueces expertos lo siguiente:

1 = Si la respuesta es Afirmativa

0 = Si la respuesta es Negativa

	ITEM	1	2
1	El artí­culo argumenta la Formulaci3n del conflicto	1	
2	El artí­culo argumenta la Finalidad a Investigar	1	
3	Las interrogantes planteadas evalúan el problema planteado	1	
4	El ordenamiento que presenta el argumento es secuencial	1	
5	Los t3rminos empleados son claros	1	
6	Las interrogantes son precisas	1	
7	La cantidad de interrogantes es la adecuado	1	

ANEXO 6: TROQUEL DE CONSISTENCIA

LA MOTIVACIÓN LABORAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA CAJA MUNICIPAL ICA - AGENCIA ICA CERCADO, DE LA CIUDAD DE ICA, EN EL PERIODO 2016

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la motivación laboral en la calidad del servicio en la Caja Municipal Ica - Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICOS 1</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las expectativas del cliente interno en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica - Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICOS 2</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones de trabajo en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica - Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICOS 3</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre las relaciones interpersonales en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica - Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016?</p>	<p>OBJETIVOS GENERAL.</p> <p>Analizar la relación que existe entre la motivación laboral en la calidad del servicio en la Caja Municipal Ica - Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OBJETIVO ESPECIFICO 1</p> <p>Analizar la relación que existe entre las expectativas del cliente interno en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica - Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICOS 2</p> <p>Establecer la relación que existe entre las condiciones de trabajo en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica - Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.</p> <p>OBJETIVO ESPECÍFICOS 3</p> <p>Analizar la relación que existe entre las relaciones interpersonales en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica - Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe relación directa entre la motivación laboral en la calidad del servicio en la Caja Municipal Ica - Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIAS</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIA 1</p> <p>Existe relación directa entre las expectativas del cliente interno en la calidad de servicio en la Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIA 2</p> <p>Existe relación directa entre las condiciones de trabajo en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica - Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.</p> <p>HIPÓTESIS SECUNDARIA 3</p> <p>Existe relación directa entre las relaciones interpersonales en la calidad de servicio en la Caja Municipal Ica - Agencia Ica Cercado, en el periodo 2016.</p>	<p>(V.I)</p> <p>MOTIVACION LABORAL</p> <ul style="list-style-type: none"> - Expectativas del cliente interno - Condiciones de Trabajo - Relaciones Interpersonales <p>(V.D)</p> <p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <ul style="list-style-type: none"> - Elementos Tangibles - Fiabilidad - Capacidad de Respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> - Tipo de Estudio: Aplicado - Área de Estudio: Descriptivo correlacional simple - Población: 30 - Muestra: 30 - Tipo de Muestra: No probabilístico por conveniencia - Técnicas e Instrumentos: Observación Cuestionario - Procesamiento y análisis de Datos: Factor de Correlación de Rho Spearman y Chi Cuadrado. - Paquete Estadístico: Excel y IBM-SPSS

Anexo 7

CHI Cuadrado

Distribución Chi Cuadrado χ^2

P = Probabilidad de encontrar un valor mayor o igual que el chi cuadrado tabulado, v = Grados de Libertad

v/p	0,001	0,0025	0,005	0,01	0,025	0,05	0,1	0,15	0,2	0,25	0,3	0,35	0,4	0,45	0,5
1	10,8274	9,1404	7,8794	6,6349	5,0239	3,8415	2,7055	2,0722	1,6424	1,3233	1,0742	0,8735	0,7083	0,5707	0,4549
2	13,8150	11,9827	10,5965	9,2104	7,3778	5,9915	4,6052	3,7942	3,2189	2,7726	2,4079	2,0996	1,8326	1,5970	1,3863
3	16,2660	14,3202	12,8381	11,3449	9,3484	7,8147	6,2514	5,3170	4,6416	4,1083	3,6649	3,2831	2,9462	2,6430	2,3660
4	18,4662	16,4238	14,8602	13,2767	11,1433	9,4877	7,7794	6,7449	5,9886	5,3853	4,8784	4,4377	4,0446	3,6871	3,3567
5	20,5147	18,3854	16,7496	15,0863	12,8325	11,0705	9,2363	8,1152	7,2893	6,6257	6,0644	5,5731	5,1319	4,7278	4,3515
6	22,4575	20,2491	18,5475	16,8119	14,4494	12,5916	10,6446	9,4461	8,5581	7,8408	7,2311	6,6948	6,2108	5,7652	5,3481
7	24,3213	22,0402	20,2777	18,4753	16,0128	14,0671	12,0170	10,7479	9,8032	9,0371	8,3834	7,8061	7,2832	6,8000	6,3458
8	26,1239	23,7742	21,9549	20,0902	17,5345	15,5073	13,3616	12,0271	11,0301	10,2189	9,5245	8,9094	8,3505	7,8325	7,3441
9	27,8767	25,4625	23,5893	21,6660	19,0228	16,9190	14,6837	13,2880	12,2421	11,3887	10,6564	10,0060	9,4136	8,8632	8,3428
10	29,5879	27,1119	25,1881	23,2093	20,4832	18,3070	15,9872	14,5339	13,4420	12,5489	11,7807	11,0971	10,4732	9,8922	9,3418
11	31,2635	28,7291	26,7569	24,7250	21,9200	19,6752	17,2750	15,7671	14,6314	13,7007	12,8987	12,1836	11,5298	10,9199	10,3410
12	32,9092	30,3182	28,2997	26,2170	23,3367	21,0261	18,5493	16,9893	15,8120	14,8454	14,0111	13,2661	12,5838	11,9463	11,3403
13	34,5274	31,8830	29,8193	27,6882	24,7356	22,3620	19,8119	18,2020	16,9848	15,9839	15,1187	14,3451	13,6356	12,9717	12,3398
14	36,1239	33,4262	31,3194	29,1412	26,1189	23,6848	21,0641	19,4062	18,1508	17,1169	16,2221	15,4209	14,6853	13,9961	13,3393
15	37,6978	34,9494	32,8015	30,5780	27,4884	24,9958	22,3071	20,6030	19,3107	18,2451	17,3217	16,4940	15,7332	15,0197	14,3389
16	39,2518	36,4555	34,2671	31,9999	28,8453	26,2962	23,5418	21,7931	20,4651	19,3689	18,4179	17,5646	16,7795	16,0425	15,3385
17	40,7911	37,9462	35,7184	33,4087	30,1910	27,5871	24,7690	22,9770	21,6146	20,4887	19,5110	18,6330	17,8244	17,0646	16,3382
18	42,3119	39,4220	37,1564	34,8052	31,5264	28,8693	25,9894	24,1555	22,7595	21,6049	20,6014	19,6993	18,8679	18,0860	17,3379
19	43,8194	40,8847	38,5821	36,1908	32,8523	30,1435	27,2036	25,3289	23,9004	22,7178	21,6891	20,7638	19,9102	19,1069	18,3376
20	45,3142	42,3358	39,9969	37,5663	34,1696	31,4104	28,4120	26,4976	25,0375	23,8277	22,7745	21,8265	20,9514	20,1272	19,3374
21	46,7963	43,7749	41,4009	38,9322	35,4789	32,6706	29,6151	27,6620	26,1711	24,9348	23,8578	22,8876	21,9915	21,1470	20,3372
22	48,2676	45,2041	42,7957	40,2894	36,7807	33,9245	30,8133	28,8224	27,3015	26,0393	24,9390	23,9473	23,0307	22,1663	21,3370
23	49,7276	46,6231	44,1814	41,6383	38,0756	35,1725	32,0069	29,9792	28,4288	27,1413	26,0184	25,0055	24,0689	23,1852	22,3369
24	51,1790	48,0336	45,5584	42,9798	39,3641	36,4150	33,1962	31,1325	29,5533	28,2412	27,0960	26,0625	25,1064	24,2037	23,3367
25	52,6187	49,4351	46,9280	44,3140	40,6465	37,6525	34,3816	32,2825	30,6752	29,3388	28,1719	27,1183	26,1430	25,2218	24,3366
26	54,0511	50,8291	48,2898	45,6416	41,9231	38,8851	35,5632	33,4295	31,7946	30,4346	29,2463	28,1730	27,1789	26,2395	25,3365
27	55,4751	52,2152	49,6450	46,9628	43,1945	40,1133	36,7412	34,5736	32,9117	31,5284	30,3193	29,2266	28,2141	27,2569	26,3363
28	56,8918	53,5939	50,9936	48,2782	44,4608	41,3372	37,9159	35,7150	34,0266	32,6205	31,3909	30,2791	29,2486	28,2740	27,3362
29	58,3006	54,9662	52,3355	49,5878	45,7223	42,5569	39,0875	36,8538	35,1394	33,7109	32,4612	31,3308	30,2825	29,2908	28,3361

Fuente: Encuesta realizada

Autor: Elaboración propia

ANEXO 8: PRUEBA FOTOGRÁFICA

