

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**TESIS**

**“MOTIVACIÓN DE LA PLANA DOCENTE DEL NIVEL SECUNDARIO Y SU  
INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I. E. P. JOSÉ MARÍA  
ESCRIVÁ DE BALAGUER, CAJAMARCA, 2024”.**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
“LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN”**

**PRESENTADO POR LA BACHILLER:  
NANCY ORTIZ NUÑEZ**

**ASESOR:  
Dr. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ**

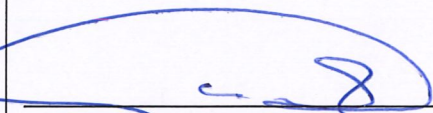
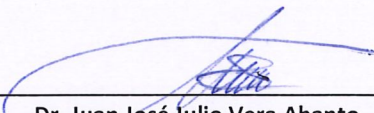
**CAJAMARCA – PERÚ**

**2026**

## CONSTANCIA DE INFORME DE ORIGINALIDAD

1. Investigador: .  
Ortiz Nuñez Nancy  
DNI: 74954507  
Escuela Profesional - Facultad:  
Escuela Profesional de Administración – Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas.
2. Asesor:  
Dr. Alejandro Vásquez Ruiz  
Departamento Académico: Ciencias Contables y Administrativas
3. Grado académico o título profesional para el estudiante  
☐ Bachiller ☒ Título profesional ☐ Segunda especialidad  
☐ Maestro ☐ Doctor
4. Tipo de Investigación:  
☒ Tesis ☐ Trabajo de investigación ☐ Trabajo de suficiencia profesional  
☐ Trabajo académico
5. Título de Trabajo de Investigación:  
"MOTIVACIÓN DE LA PLANA DOCENTE DEL NIVEL SECUNDARIO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I. E. P. JOSÉ MARÍA ESCRIVÁ DE BALAGUER, CAJAMARCA, 2024".  
Fecha de evaluación: 28/01/2026
6. Software antiplagio: ☒ TURNITIN ☐ URKUND (ORIGINAL) (\*)
7. Porcentaje de Informe de Similitud: 14 %
8. Código Documento: oid:::3117:550243308
9. Resultado de la Evaluación de Similitud:  
☒ APROBADO ☐ PARA LEVANTAMIENTO DE OBSERVACIONES ☐ DESAPROBADO

Fecha Emisión: 30/01/2026

<i>Firma y/o Sello Emisor Constancia</i>	
 <hr/> <b>Dr. Alejandro Vásquez Ruiz</b> DNI: 17824300	 <hr/> <b>Dr. Juan José Julio Vera Abanto</b> Director de la Unidad de Investigación F-CECA

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, CONTABLES Y**  
**ADMINISTRATIVAS**

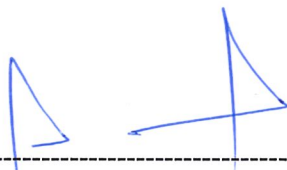
Escuela Profesional de Administración

**APROBACION DE LA TESIS**

El (la) asesor (a) y los miembros del jurado evaluador designados según Resolución de Consejo de Facultad N° 291-2025-F-CECA-UNC, aprueban la tesis desarrollada por el (la) Bachiller **ORTIZ NUÑEZ, NANCY**, denominada:

"MOTIVACIÓN DE LA PLANA DOCENTE DEL NIVEL SECUNDARIO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I. E. P. JOSÉ MARÍA ESCRIVÁ DE BALAGUER, CAJAMARCA, 2024".

Fecha Sustentación: 08/01/2026.




---

DR. LIC. ADM. MARIO OSWALDO PAREDES SÁNCHEZ  
PRESIDENTE



---

DRA. LIC. ADM. ROSA BERTHA MENDOZA ESQUIVES  
SECRETARIA



---

DR. LIC. ADM. DAVID MOISÉS ZA VALETA CHIMBOR  
VOCAL



---

DR. LIC.ADM. ALEJANDRO VÁSQUEZ RUIZ  
ASESOR

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la vida y la salud, acompañándome en el proceso y guiando mi camino dándome fortaleza para alcanzar día a día mis objetivos.

A mis padres, hermanos por haberme guiado y forjado para ser la persona que soy en la actualidad.

**La Autora**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi gratitud a quienes contribuyeron con su sabiduría en mi crecimiento profesional y personal, en especial a Dios por darme la vida.

Así mismo, a mi alma mater la Universidad Nacional de Cajamarca- Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas - Escuela profesional de Administración, por la contribución profesional, de ese modo a cada uno de mis docentes quienes me inculcaron el amor por la profesión transmitiendo sus conocimientos y experiencias.

De manera especial al Dr. Alejandro Vásquez Ruiz quien cumplió con la tarea de asesorarme y guiarme en esta investigación.

A los promotores de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer, que me abrieron las puertas y colaboraron con mi investigación.

A mis padres por siempre brindarme el apoyo constante.

**La Autora**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria .....	i
Agradecimiento .....	ii
Índice de Contenido .....	iii
Índice de Tablas .....	vii
Índice de Figuras .....	viii
Resumen .....	ix
Abstract .....	x
Introducción .....	xi
Capítulo I: Planteamiento de la investigación.....	13
1.1. Descripción de la realidad problemática .....	13
<i>1.1.1. Contextualización .....</i>	<i>13</i>
<i>1.1.2. Descripción del problema.....</i>	<i>14</i>
1.2. Delimitación del problema. ....	15
<i>1.2.1 Delimitación espacial. ....</i>	<i>15</i>
<i>1.2.2. Delimitación temporal. ....</i>	<i>15</i>
<i>1.2.3. Delimitación teórica. ....</i>	<i>15</i>
1.3. Formulación del problema.....	16
<i>1.3.1. Pregunta general. ....</i>	<i>16</i>

1.3.2. Preguntas específicas. ....	16
1.4. Justificación de la investigación.....	16
1.4.1. Justificación teórica.....	16
1.4.2. Justificación práctica.....	16
1.4.3. Justificación académica.....	17
1.5. Objetivos.....	17
1.5.1. Objetivo general .....	17
1.5.2. Objetivos Específicos.....	17
Capítulo II: Marco teórico.....	18
2.1. Antecedentes de la investigación.....	18
2.1.1. Internacionales .....	18
2.1.2. Nacionales .....	24
2.1.3. Regionales.....	34
2.2. Marco Teórico y conceptual .....	41
2.2.1. Bases teóricas .....	41
2.2.1. Motivación .....	48
2.2.2. Calidad de servicio .....	51
2.3. Definición de términos básicos. ....	58
Capítulo III: Hipótesis y variables .....	60
3.1. Planteamiento de la hipótesis. ....	60

3.1.1 <i>Hipótesis General.</i> .....	60
3.1.2 <i>Hipótesis Específicas.</i> .....	60
3.2. Variables.....	60
3.3 Operacionalización de los componentes de la hipótesis.....	60
Capítulo IV: Marco Metodológico.....	62
4.1. Enfoque y Métodos de la investigación.....	62
4.1.1. <i>Enfoques de la investigación</i> .....	62
4.1.2. <i>Métodos de la investigación.</i> .....	62
4.2. Diseño de la investigación.....	62
4.3. Población y muestra. ....	63
4.3.1. <i>Población</i> .....	63
4.3.2. <i>Muestra</i> .....	64
4.4. Unidad de análisis y unidad de observación.....	67
4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. ....	67
4.6. Análisis de fiabilidad.....	69
4.7 Técnicas para el procesamiento y análisis de la Información .....	70
4.8. Matriz de consistencia .....	71
Capítulo V: Resultado y discusion. ....	74
5.1 Presentación de Resultados .....	74
5.1.1 <i>Análisis, interpretación de Resultados</i> .....	74



5.1.2 <i>Discusión de resultados</i> .....	87
5.1.3 <i>Prueba de hipótesis</i> .....	91
Conclusiones .....	94
Recomendaciones .....	96
Referencias .....	98
Apéndices .....	102
Anexos .....	109

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de los componentes de la hipótesis .....	61
Tabla 2 Población N°01 .....	63
Tabla 3 Población N°02 .....	64
Tabla 4 Muestra N°02.....	67
Tabla 5 Escala de Likert de la variable de Motivación .....	68
Tabla 6 Escala de Likert de la variable calidad de servicio .....	69
Tabla 7 Resumen de procesamiento de casos de la variable motivación.....	69
Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad de la variable motivación .....	70
Tabla 9 Resumen de procesamiento de casos de la variable calidad de servicio.....	70
Tabla 10 Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad de servicio .....	70
Tabla 11 Matriz de consistencia metodológica.....	72
Tabla 12 Variable: Motivación .....	74
Tabla 13 Dimensión: Factores Motivacionales o Intrínsecos .....	76
Tabla 14 Dimensión: Factores Higiénicos o Extrínseca .....	77
Tabla 15 Variable: Calidad de servicio.....	79
Tabla 16 Dimensión: Tangible.....	80
Tabla 17 Dimensión: Fiabilidad.....	82
Tabla 18 Dimensión: Capacidad de respuesta .....	83
Tabla 19 Dimensión: Seguridad.....	84
Tabla 20 Dimensión: Empatía.....	86
Tabla 21 Prueba de normalidad .....	91
Tabla 22 Rango de la correlación .....	92
Tabla 23 Correlación de las variables .....	93

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Motivación .....	75
Figura 2 Dimensión: Factores Motivacionales o Intrínsecos .....	76
Figura 3 Dimensión: Factores Higiénicos o Extrínseca .....	78
Figura 4 Variable: Calidad de servicio.....	79
Figura 5 Dimensión: Tangible .....	81
Figura 6 Dimensión: Fiabilidad .....	82
Figura 7 Dimensión: Capacidad de respuesta .....	83
Figura 8 Dimensión: Seguridad. ....	85
Figura 9 Dimensión: Empatía. ....	86

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad analizar la influencia de la motivación de la plana docente del nivel secundario en la calidad de servicio en la I. E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca, durante el periodo 2024, la investigación fue de estudio tipo aplicada, con nivel correlacional explicativa, diseño no experimental de corte transversal, la muestra de este estudio se desarrolló para la variable “motivación” los 17 docentes de nivel secundaria y la muestra de la variable “calidad de servicio” se midió con 127 alumnos de la institución nivel secundario de I. E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario, para realizar el procesamiento de los datos se utilizó Excel y el programa IBM SPSS Statistics 27, obteniendo un resultado de confiabilidad con el coeficiente alfa de Cronbach de 0.80, que se encuentra dentro el rango - Alta para el cuestionario de la variable “motivación”, así mismo, para la variable “calidad de servicio” con el coeficiente alfa de Cronbach arrojó un coeficiente de 0.656 rango -Alta, los resultados de la regresión lineal de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.417, significando que existe una correlación positiva media entre las variables, indicando que a medida que aumenta la motivación en los docentes también aumenta la calidad de servicio aunque no es una relación muy fuerte.

***Palabras claves:*** Motivación, Calidad de servicio motivación intrínseca, motivación extrínseca, modelo SERVQUAL.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the influence of the motivation of the secondary level teaching staff on the quality of service in the I. E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca, during the period 2024, the research was an applied type study, with an explanatory correlational level, a non-experimental cross-sectional design, the sample of this study was developed for the variable "motivation" the 17 teachers of secondary level and the sample of the "quality of service" variable was measured with 127 students from the secondary level institution of I. E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca, the instrument used for data collection was the questionnaire, Excel and the IBM SPSS Statistics 27 program were used to process the data, obtaining a reliability result with Cronbach's alpha coefficient of 0.80, which is within the range - High for the questionnaire of the variable "motivation", likewise, for the variable "quality of service" with the Cronbach's alpha coefficient showed a coefficient of 0.656 -High range, the results of the linear regression Rho de Spearman correlation is equal to 0.417, meaning that there is a medium positive correlation between the variables, indicating that as motivation increases in teachers, the quality of service also increases. although it is not a very strong relationship.

**Keywords:** *Motivation, Service quality, intrinsic motivation, extrinsic motivation, SERVQUAL model.*

## INTRODUCCIÓN

En el entorno global la educación representa uno de los pilares fundamentales para el desarrollo social y económico, y nuestro país no puede ser indiferente ante los cambios y mejoras que requiere para tener una educación de calidad, por ello la motivación de los docentes es el pilar fundamental para poder obtener una excelente calidad de servicio educativo hacia los estudiantes, sin embargo, la falta de motivación de los docentes incide directamente en el desempeño en el aula.

A través de la presente investigación tiene el objetivo general de determinar la influencia entre la motivación de la plana docente del nivel secundario en la calidad de servicio en la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca, durante el periodo 2024, para medir el nivel de la variable motivación se consideró los factores extrínsecos (factores higiénicos), como los factores intrínsecos (factores motivacionales), y para el desarrollo de la variable calidad de servicio desde la perspectiva de los estudiante de nivel secundaria se empleó el modelo de SERVQUAL.

La presente tesis consta de cinco capítulos que se encuentran distribuidos de la siguiente manera: Capítulo I, se describe la realidad problemática, se plantea los objetivos a estudiar, justificación y delimitaciones; Capítulo II, se hizo la investigación literaria para desarrolla el marco teórico, donde se describe los antecedentes, las bases teóricas y conceptuales que sostiene el trabajo; Capítulo III, aquí se desarrolla la Hipotesis y Variables; Capítulo IV, se desarrolla la parte metodológica, con tipo, nivel y diseño, población y muestra e instrumentos de recolección de datos; Capítulo V, en este capítulo se resuelve los objetivos al igual que las discusiones.

Finalmente, se concluye con las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

## **CAPÍTULO I:**

### **PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **1.1. Descripción de la realidad problemática**

##### ***1.1.1. Contextualización***

A lo largo de los últimos años a nivel internacional el sistema educativo ha ido enfrentando diferentes adversidades, que ha puesto en tela de juicio el nivel de calidad de servicio educativo. Sin embargo, diversas investigaciones han demostrado que la motivación en los docentes es uno de los factores claves para la mejora de la calidad de servicio educativo, así como. En ese sentido, Godoy (2021) identificó que México la motivación influye directamente en el compromiso de los estudiantes y en el desarrollo del aprendizaje, destacando la importancia de factores intrínsecos y extrínsecos. De manera similar Díaz (2021), en Argentina, evidencio que durante la pandemia los docentes mantuvieron su motivación y logrando sostener la enseñanza pese a las limitaciones tecnológicas y emocionales. En Colombia López (2021), confirmó que ambos tipos de motivación influyen de manera significativa en la calidad del servicio en instituciones de educación superior.

En el Perú, la calidad del servicio educativo no depende únicamente de los recursos pedagógicos o la infraestructura, sino también de la motivación y el compromiso docente. Gonzales (2022) concluyo que, a mayor motivación de los trabajadores, mayor es la percepción de calidad en el servicio. De manera complementaria Valencia (2021) evidencio en Huancavelica una relación positiva entre motivación y desempeño laboral, demostrando que la satisfacción profesional docente se refleja en un mejor desempeño pedagógico. Estos estudios coinciden que la motivación es un determinante fundamental de la calidad del servicio.

En Cajamarca, diversas investigaciones han estudiado la relación entre la motivación y la calidad del servicio, evidenciando que esta asociación también se presenta de manera significativa en la región. Por ejemplo, Sanchez (2023) en su estudio realizado en la empresa CONCEL S.A.C., concluyó que existe una correlación alta entre la motivación laboral y la calidad de servicio, resaltando que tanto los factores extrínsecos como los intrínsecos requieren fortalecimiento para mejorar la atención brindada a los clientes. Por otra parte, Mundaca (2023) en la Universidad Nacional de Jaén, comprobó que la motivación laboral incide significativamente en la calidad del servicio proporcionado por los colaboradores, señalando la importancia de implementar estrategias que fortalezcan los factores intrínsecos, pues estos tienen un efecto directo en la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio.

Todos estos enfoques mencionados son relevantes para el estudio realizado en I. E. P. José María Escrivá de Balaguer, porque nos permiten entender que la motivación de los docentes no solo impacta en su desempeño, sino también en la calidad del servicio educativo que reciben los estudiantes, consolidando así el rol del docente como eje fundamental del proceso formativo.

### ***1.1.2. Descripción del problema***

La motivación y calidad del servicio son dos factores clave que influyen en el éxito y la efectividad de los sistemas educativos en nivel mundial, desarrollando un papel fundamental en el rendimiento y desarrollo de los estudiantes.

En diversos países, la baja motivación de los docentes se ha convertido en una preocupación central, debido al impacto negativo en la calidad del servicio educativo ofrecido, la mayor parte de docentes desmotivados tienden a presentar niveles más bajos de eficiencia, teniendo como resultado una menor implicación como el bienestar de los estudiantes, afectado directamente con la calidad educativa.



En el enfoque local en la ciudad de Cajamarca, se ha observado una creciente preocupación sobre la falta motivación que algunos docentes muestran por diferentes factores como la satisfacción profesional, el compromiso, las condiciones laborales y el apoyo institucional entre otros, todo esto influye en la calidad del servicio educativo brindado.

El problema de esta investigación radica en entender como la motivación del docente influye en la calidad del servicio educativo en la I. E.P. José María Escrivá de Balaguer, requiriendo analizar de qué manera los niveles de motivación de los docentes afecta en su desempeño en el aula y como esto repercute en la calidad educativa que recibe cada uno de los estudiantes, como identificar las políticas y prácticas que podrían mejorar la motivación de los docentes, promoviendo un ambiente más adecuado para el bienestar de los estudiantes en su enseñanza y el aprendizaje, logrando una mejora sustancial en la calidad de la educación.

## **1.2. Delimitación del problema.**

### ***1.2.1 Delimitación espacial.***

El presente estudio de investigación se llevará la I. E.P José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca, 2024.

### ***1.2.2. Delimitación temporal.***

El período de estudios de investigación abarcará el año 2024.

### ***1.2.3. Delimitación teórica.***

La presente investigación abarcará la Motivación y la calidad de servicio.

### **1.3. Formulación del problema.**

#### ***1.3.1. Pregunta General.***

- ¿De qué manera la motivación de la plana docente del nivel secundario influye en la calidad de servicio de la I. E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca, 2024?

#### ***1.3.2. Preguntas específicas.***

- ¿Cuál es el nivel de la motivación de la plana docente del nivel secundario de la I. E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca?

- ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de la I. E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca?

- ¿Cuál es la relación entre motivación de la plana docente del nivel secundario y la calidad de servicio en la I. E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca?

### **1.4. Justificación de la Investigación**

#### ***1.4.1. Justificación teórica.***

La presente investigación busca actualizar y obtener nuevos conocimientos sobre las teorías actuales de la motivación y la calidad del servicio, aplicado en instituciones basadas en las diversas teorías de manera que permitan una mejor construcción del marco referencial y sirvan como antecedente para futuras investigaciones.

#### ***1.4.2. Justificación práctica.***

La presente investigación busca determinar el objetivo cómo la motivación de la plana docente influye en la calidad del servicio de la I. E.P José María Escrivá de Balaguer. Asimismo, se enfoca en analizar tanto el nivel de motivación como la calidad del servicio, y

sus posibles implicaciones. También pretende explorar la relación entre ambas variables para, posteriormente, proponer mejoras que aborden los problemas que enfrenta la Institución Educativa.

#### ***1.4.3. Justificación académica.***

Los resultados obtenidos de este estudio permiten reforzar los conocimientos teóricos adquiridos durante mis estudios de pregrado y para profundizar en mi comprensión sobre la motivación y la calidad del servicio. Además, para obtener el título profesional de Licenciado en Administración, cumpliendo con los requisitos reglamentarios establecidos por la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, en la Universidad Nacional de Cajamarca. Asimismo, cumpliendo con la política de la investigación.

### **1.5. Objetivos.**

#### ***1.5.1. Objetivo general***

- Determinar la influencia de la motivación de la plana docente del nivel secundario en la calidad de servicio en la I. E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca, 2024.

#### ***1.5.2. Objetivos específicos.***

- Analizar el nivel de motivación de la plana docente del nivel secundario de la I. E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca.

- Evaluar el nivel de calidad de servicio de la I. E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca.

- Establecer la relación entre motivación de la plana docente del nivel secundario y la calidad de servicio en la I. E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca.

## CAPÍTULO II:

### MARCO TEÓRICO

#### **2.1. Antecedentes de la investigación.**

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

Cajas (2023), en su investigación, *“La calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el área de mantenimiento industrial en la empresa Isistem Cía Ltda”*, tesis para optar el título de Licenciatura en Administración de Empresas, en la carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas de la Universidad Nacional de Chimborazo de la ciudad de Riobamba, Ecuador.

El objetivo de la investigación fue determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente en el área de mantenimiento industrial en la empresa ISISTEM Cía. Ltda, tuvo un diseño de investigación no experimental, descriptiva. Para la recolección de información utilizó una encuesta en modalidad de Likert y con niveles a una muestra de 17 colaboradores de la empresa y 30 clientes del área de mantenimiento industrial en la Empresa ISISTEM Cía. Ltda, para el procesamiento de datos de la encuesta se utilizó el paquete estadístico SPSS, para la fiabilidad del cuestionario se procedió al cálculo del Coeficiente de Cronbach evaluando la correlación entre los diferentes ítems del instrumento utilizado para medir la calidad de servicio y satisfacción del cliente, después de analizar se determinó que el 76% de los colaboradores consideran que existe un alto nivel en la calidad del servicio y el 83% de los clientes consideran que la satisfacción del cliente son consideradas respecto a sus necesidades y expectativas, cabe mencionar que el 17% tuvieron una experiencia negativa debido algunas inconsistencias en la prestación del servicio.

Finalmente, el autor concluyo:

- Se ha detectado brechas que requieren cierta atención como es la comunicación con el cliente para el cumplimiento de los objetivos y la claridad de los estándares y en las expectativas de la calidad de entre algunos colaboradores.
- Se ha evidenciado que mediante la manera empírica y en sustento del análisis de las bases teóricas solidas se ha confirmado la existencia de factores claves que influyen en la calidad de servicio y en la satisfacción del cliente en el área de mantenimiento industrial en la empresa ISISTEM Cía. Ltda.
- Frente las brechas ya identificadas, se ha diseñado una propuesta integral de gestión de calidad de servicio, la cual detalla los procesos más importantes y los objetivos esperados con la interacción con el cliente. La implementación de esta propuesta asegurará una mejora continua que permitirá el fortalecimiento de la relación con el cliente.

Godoy (2021) En su trabajo de investigación “*La motivación docente y su influencia en la adquisición de los aprendizajes*”, Artículo científico publicado por la Revista Electrónica Desafíos EDUCATIVOS – REDECI, de la ciudad de Guadalajara, México. El objetivo de esta investigación fue diagnosticar las causas que están provocado la desmotivación del docente y la insuficiente participación de los alumnos en el cumplimiento de sus responsabilidades académicas que se refleja en un bajo rendimiento académico. La investigación es mixta (cuantitativa- cualitativa) con el tipo de investigación de alcance descriptivo y explicativo, dado que la investigación se desarrolló en el ámbito educativo de los alumnos de la Escuela Secundaria Unidad Guadalajara de Sistema Valladolid, buscando

la importancia que tiene la influencia de la motivación docente en el logro de los aprendizajes y la necesidad de conocer que factores motivacionales intrínsecos y extrínsecos son los más favorables para aplicar con los alumnos de secundaria para que puedan lograr la adquisición de los aprendizajes y un buen desempeño académico que los prepare para hacerle frente a las demandas de la sociedad actual, para la recopilación de información se utilizó el cuestionario que fue vinculado con la técnica de cuestionario- entrevista, el cuestionario estuvo conformado por 20 preguntas evaluando la motivación del docente en el desempeño de sus funciones dentro del aula y la satisfacción personal por los aprendizajes adquiridos de sus alumnos, los cuales fue aplicado a los docentes y alumnos del nivel secundaria de la Escuela Secundaria Unidad Guadalajara de Sistema Valladolid, teniendo como muestra 40 encuestados entre estudiantes, docentes. Teniendo como resultado que el 80% de los docentes se sienten motivados y comprometidos con la mejora del aprendizaje de sus alumnos, confirmando que la motivación de los docentes influye significativamente en la motivación y en el desempeño académico de los estudiantes.

La presente investigación arriba las siguientes conclusiones.

- Se concluyo que la motivación de la plana docente incide que los alumnos de la en la escuela secundaria unidad Guadalajara se muestren más interesados en las actividades propuestas y trabajen con mayor interés.
- Los docentes de la unidad Guadalajara se presentan se presentan en las aulas más motivados orientados a los lineamientos específicos de corporativo académico, guiando a un proceso de aprendizaje a sus alumnos.
- Los docentes son una parte primordial del proceso de aprendizaje-enseñanza es por ello necesitan conocer el nivel de motivación de los alumnos,

independientemente de la asignatura que impartan, permitiendo esto intervenir de forma más efectiva en la forma intelectual y emocional de los alumnos.

Díaz (2021) En su tesis titulada “*Motivación docente en tiempos de Pandemia*”, trabajo de investigación para optar la Licenciatura Psicopedagogía, en la carrera de Psicopedagogía en la Facultad de Humanidades y Ciencias Económicas de la Pontificia Universidad Católica Argentina, en la ciudad de Mendoza, Argentina. El objetivo de la presente investigación tuvo como propósito indagar y comprometer sobre los niveles de motivación docente durante el periodo de educación remota a causa de la pandemia COVID-19, enfocándose específicamente en docentes del nivel primario de la provincia de Mendoza, Argentina, explorando como los docentes enfrentaron, desde el punto de vista emocional, profesional y pedagógico, el desafío de sostener la enseñanza en un contexto caracterizado por la incertidumbre, la falta de preparación tecnológica y el aislamiento social, reconociendo que unos de los principales factores que contribuyeron mantener su vocación pedagógica fue la motivación intrínseca. La metodología de la investigación es tipo descriptiva, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal con enfoque empírico descriptivo, teniendo como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario AMOP-A. El mismo ha sido elaborado por Alonso Tapia, J. y col. 1992., el mismo que fue diseñado para evaluar las expectativas de autoeficacia como las del control y que incluye elementos que permiten evaluar la relación del docente, fue aplicado a un grupo de docentes de diferentes edades y nivel educativo, la muestra fue a 42 docentes que respondieron a través de dos cuestionarios a través de las encuestas de google drive.

Teniendo como resultado por las encuestas que el 62% de los docentes encuestados no estaba preparado para continuar con la educación de manera virtual, sin embargo, un alto porcentaje (72%) logró adaptarse de manera adecuada a la nueva modalidad de trabajo. Así como un 57% de los docentes encuestados contaban con los recursos necesarios y se sentían motivados.

El autor concluyo que:

- Concluyendo que los docentes eran los actores principales para sostener el proceso educativo en el periodo de la pandemia a pesar de las dificultades como la falta de recursos tecnológicos, así como las dificultades técnicas, sociales y sobre todo emocionales.
- Se concluyo que debido a la valorización positiva referente a la motivación que tenían algunos docentes resulto un factor clave para la continuidad educativa durante la pandemia debido que se evidencio un nivel alto en la escala del cuestionario AMOP-A, reflejando el nivel de motivación de los docentes orientando sus esfuerzos hacia la motivación de los estudiantes con mayor énfasis en el proceso de aprendizaje que en los resultados obtenidos.

López,(2021) En su trabajo de investigación. “*La motivación docente para obtener calidad educativa en Instituciones De Educación Superior*”. Artículo publicada por la Universidad Católica del Norte, Medellín Colombia, núm. 64, pp. 151-179, 2021. El objetivo del trabajo de investigación fue de desarrollado fue analizar qué categorías o variables motivan a los docentes de IES para obtener calidad en la educación. La investigación fue descriptiva con un enfoque cualitativo, utilizando la metodología Delphi, esto estuvo conformada por diez expertos con formación en docencia universitaria participaron en el



análisis mediante dos rondas del método Delphi, evaluando un sistema categorial. Las categorías determinadas para la evaluación fueron: factores extrínsecos e intrínsecos, transformación del conocimiento, calidad en la educación, formación permanente, y la docencia como generadora de estatus social. Cada categoría fue analizada mediante una hermenéutica, teniendo como resultado en la ronda de los 10 expertos con la técnica Delphi en el factor extrínseco (salario, pensiones) teniendo la mayoría con una respuesta favorable obtenido un 90% reconocimiento en sus resultados, sin embargo, en los factores intrínsecos (vocación) con 8 respuestas indica que el 80% tiene vocación y el 20% no cuenta con vocación.

Asimismo, el autor concluyo lo siguiente:

- Los docentes de la Instituciones de Educación Superior (IES) radica desde el nivel de motivación y en la disposición con la que enfrentan cada jornada para desarrollar factores que permiten garantizar la calidad de su quehacer pedagógico.
- Se concluyo a través de los resultados obtenidos tras la revisión con expertos se permitió identificar que la motivación de los docentes se organiza en entorno de dos categorías , la primera a los factores extrínsecos obteniendo mayor relevancia, haciendo referencia a aspectos externos de los docentes , la segunda categoría hace énfasis a los factores extrínsecos donde se evidencia la forma más humana y sensible del docente, esto surgiere desde el interior, relacionado a la vocación de servicio trascendiendo en el enfoque del aprendizaje de los estudiantes.

- La motivación en los docentes resulta indispensable porque existe causales que vienen cambiando de gran manera, como es el desarrollo tecnológico, afectando que las aulas presenciales se transforman en espacios virtuales de aprendizaje y el control del conocimiento.

### **2.1.2. Nacionales**

Gonzales (2022) En su tesis titulada, “*Motivación de los trabajadores y calidad de servicio en un Centro de Idiomas de Trujillo, año 2022*”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, de la Escuela Profesional de Administración de la Facultad de Ciencias Económicas en la Universidad Nacional de Trujillo, en la ciudad de Trujillo, Perú. La presente investigación tuvo como principal objetivo evaluar la relación entre la motivación de los trabajadores y la calidad de servicio en un centro de idiomas de Trujillo, año 2022, teniendo como enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño metodológico no experimental, la presente investigación tuvo una población de estudio el cual consta de 91 personas entre 74 estudiantes y personal administrativo 17 colaboradores de acuerdo a la base de datos de la institución, la muestreo fue probabilístico por conveniencia, y el mismo número equivalente de estudiantes, utilizaron como instrumento de recolección de datos la cuestionario (encuesta), el cual se utilizó dos cuestionarios que contenían opciones de respuesta en escala ordinal un cuestionario mundialmente aplicable para evaluar la calidad de servicio, el cual estuvo compuesto por quince ítems distribuidos en 5 dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles, mismo que fue aplicado a los estudiantes del centro de idiomas para evaluar esta variable, el segundo cuestionario fue para evaluar la motivación en los trabajadores, aplicado a los colaboradores de la organización delimitados en la muestra, los datos fueron procesados por con el software

del SPSS versión 23 y el programa de office Excel, teniendo como resultado de análisis un 28,4% de los docentes presenta bajos niveles de motivación, pero sin embargo el 51.4% de docentes se encuentran en el nivel alto de motivación, mientras que un 25,7% considera que la calidad del servicio es deficiente pero sin embargo el 39.2% indican que la calidad de servicio es regular, concluyendo que la hipótesis se validó demostrando estadísticamente por la prueba Rho de Spearman en la evaluación de dichas variables obteniendo 0,00 siendo menos a ,0.05 lo que permitió aceptar la hipótesis de investigación confirmando que existe una relación directa entre la motivación de los empleados y la calidad del servicio en el centro de idiomas de Trujillo en 2022.

La presente investigación arriba a las siguientes conclusiones:

- Se comprobó la hipótesis general del estudio, demostrando a nivel estadístico que existe una relación directa entre la motivación de los trabajadores y la calidad de servicio en un centro de idiomas de Trujillo, año 2022, significando que, a mayor motivación en esta población de estudio, existirá también una mayor percepción de la calidad de servicio.
- El grado de motivación de los trabajadores en un centro de idiomas de Trujillo, año 2022, es alto de acuerdo al 51,4% de docentes de la institución, sin embargo, a pesar de ser el porcentaje más representativo, existe un 28,4% de docentes con bajos niveles de motivación.
- El nivel de calidad de servicio en un centro de idiomas de Trujillo en el año 2022 es regular de acuerdo a la percepción del 39,2% de los estudiantes, seguidamente de un 25,7% expresa que la calidad de servicio es mala, una cifra preocupante para una institución de gran prestigio en la localidad.

- Existe una relación directa entre la motivación intrínseca de los trabajadores y el nivel de calidad de servicio en un centro de idiomas de Trujillo, año 2022; es decir en referencia a las condiciones internas que conducen a sentimientos de satisfacción y realización personal, por lo que al mejorar dichos factores se tendrá también mejores niveles de calidad de servicio.
- Existe una relación directa entre la motivación extrínseca de los trabajadores y el nivel de calidad de servicio en un centro de idiomas de Trujillo, año 2022, por lo que al considerar las condiciones de trabajo que los rodean se podrá aumentar también los niveles de calidad de servicio.

Valencia (2021) En su trabajo de investigación, *Motivación y desempeño laboral de docentes de una Institución Educativa de la localidad de Ascensión – Huancavelica*, tesis para optar el título profesional de Licenciada en Ciencias de la Educación: Ciencias Sociales y Desarrollo Rural, de la Escuela Profesional De Educación Secundaria Carrera Profesional de Ciencias Sociales y Desarrollo Rural, de la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad Nacional de Huancavelica, de la ciudad de Huancavelica, Perú. La investigación tuvo como objetivo general fue determinar la influencia que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa La Victoria de Ayacucho, Ascensión – Huancavelica, utilizaron el método científico, el tipo de investigación fue aplicada, el diseño correlacional, el muestreo no probabilístico y teniendo una muestra de 42 docentes. El instrumento de recolección de datos fue el cuestionario (encuesta) tipo Likert el cual fueron debidamente validados y realizados su confiabilidad, lo cual para el procesamiento de datos sobre la motivación y desempeño laboral de los docentes de la institución educativa se realizó por tabular los datos, procesar y elaborando tablas y figuras

con el software del SPSS versión 23 y el programa de office Excel, en la comprobación de la prueba de hipótesis utilizaron método estadístico descriptivo e inferencia, obtuvieron que el 57.1% de la muestra señala tener muy buena motivación y el 16.7% muestran una excelente motivación y el 52.4% tiene muy buen desempeño laboral y el 40.5% tiene un excelente desempeño laboral. Asimismo, en la correlación de Pearson se obtuvo un 46.027 siendo una correlación positiva media, por lo que se concluye que existe una relación directa entre el desempeño laboral y la motivación de los docentes de la institución educativa La Victoria de Ayacucho.

La presente investigación arriba a las siguientes conclusiones:

- En la tesis se determinó la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los docentes de la institución educativa La Victoria de Ayacucho, Ascensión – Huancavelica, implementado la motivación, las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades del docente que interactúa en la institución para producir comportamientos que buscan los resultados y objetivos fijados, será de mayor el desempeño laboral de cada uno de ellos.
- En la tesis se identificó la relación que existe entre la motivación y la gestión administrativa de los docentes de la institución educativa La Victoria de Ayacucho, Ascensión – Huancavelica. lo más sobre saliente de la relación fue que los docentes realizaron un conjunto de actividades pedagógicas para utilizar los recursos didácticos de la forma más eficaz y eficiente posible para alcanzar los objetivos.

- El trabajo en mención identificó la relación que existe entre la motivación y las relaciones interpersonales de los docentes de la institución educativa La Victoria de Ayacucho, Ascensión – Huancavelica. y ello se pudo evidenciar en la medida que el docente se relaciona con los demás compañeros de trabajo, se logró actuar con mayor armonía y equilibrio. es decir, mientras que el docente sienta que se desempeña con un grupo armónico, se muestre respeto, colaboración, corresponsabilidad entre los docentes, él mismo actúa con más esmero y satisfacción por el trabajo que desempeña, como una forma de corresponder al grupo.
- El trabajo de investigación identificó la relación que existe entre la motivación y los principios y pautas culturales de los docentes de la institución educativa La Victoria de Ayacucho, Ascensión – Huancavelica. Lo más importante de la relación fue que los docentes lograron manifestarse culturalmente en relación a los valores, creencias, lenguas, costumbres, tradiciones con sus estudiantes.

Romero y Ruiz Sinarahua (2023) En su trabajo de investigación titulada: *“La motivación laboral y su influencia en la calidad de servicio del área de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, año 2023”*, tesis para título profesional de Licenciado en Administración, Escuela Profesional de Administración la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Ucayali, en la ciudad de Pucallpa, Perú. En la investigación tuvo como objetivo general es establecer la relación de influencia entre motivación laboral y la calidad de servicio del área de atención al usuario de la

Municipalidad Provincial de Coronel Portillo durante el periodo 2023, esta investigación fue de tipo metodología aplicada de nivel descriptivo correlacional de diseño no experimental transversal, la investigación tiene como técnica e instrumento de investigación usaron encuesta de Likert la validación fue realizada usando el Alfa de Crombach, los datos fueron insertados en los programas de Excel y el SPSS versión 25 formaron tablas de frecuencia y sus respectivos gráficos, el cual fueron usados para poner en el informe final como resultados, con una muestra de 118 usuarios para la medición de la variable calidad de servicio y 12 trabajadores para la motivación laboral, teniendo una estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,842, así como en la prueba de normalidad dados en las variables y las dimensiones respectivas teniendo una relevancia de  $<0.05$  es menor, es decir que tiene una distribución normal, por lo que su hipótesis se encontró mediante el coeficiente no paramétrico de Rho de Sperman = 0.360 con un p-valor=0.004 indicando que tuvo una correlación positiva media y significativa, así como indica es menos o igual que 0.05.

El investigador llegó a la conclusión:

- Se pudo establecer de la hipótesis general, el cual concluye que el Rho de Spearman es 0.360 con un p-valor= 0.004 indican una correlación positiva media y significativa, este último, se debe a que es menor o igual que 0.05. Por lo tanto, la motivación laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio del área de atención al usuario en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, año 2023.
- Se Identificó que respecto a la primera hipótesis específico la siguiente conclusión: el Rho de Spearman es 0.193 con un p-valor= 0.036 indican una correlación positiva media y significativa, este último, se debe a que es

menor o igual que 0.05. Por lo tanto, la motivación intrínseca se relaciona significativamente con la calidad de servicio del área de atención al usuario en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, año 2023

- Se verifico que la segunda hipótesis específico se obtuvo como conclusión: el Rho de Spearman es 0.260 con un p-valor= 0.004 indican una correlación positiva media y significativa, este último, se debe a que es menor o igual que 0.05. Por lo tanto, la motivación extrínseca se relaciona significativamente con la calidad de servicio del área de atención al usuario en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, año 2023.

Mayta y Meza (2022) En su trabajo de investigación titulada: *“Motivación laboral y Calidad del servicio en la Empresa Inversiones Portaimport SAC. – 2022”*, tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, en la Escuela profesional de Administración y Sistemas en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables en la Universidad Peruana Los Andes, en la ciudad de Huancayo Perú. La siguiente investigación tuvo como objetivo determinar la relación la motivación laboral con la calidad del servicio en la Empresa Inversiones Portaimport SAC – 2022, tipo de investigación es no experimental de corte transversal, la investigación tiene una población de 22 colaboradores, utilizo la técnica de la encuesta para recolectar la información dos cuestionarios tipo Likert lo cual fueron validados por tres expertos cualificados “juicio de expertos”, para el procesamiento de información se utilizó hoja de cálculo Excel y el paquete estadístico SPSS Versión 25 con las cuales se obtuvieron los resultados descriptivos e inferenciales que se muestran a través de tablas de correlación y figuras estadísticas.



La presente investigación arriba a las siguientes conclusiones:

- Se ha determinado, que la motivación laboral presenta una relación significativamente alta con la calidad del servicio en la Empresa Inversiones Portaimport SAC - 2022; por cuanto el Rho Spearman hallado fue de 0.836., con un 5% de probabilidad de error; por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna de la investigación ( $H_1$ ). concluyendo que la motivación laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio en la Empresa Inversiones Portaimport SAC - 2022.
- Se ha determinado, que la motivación laboral presenta una relación significativamente alta con los elementos tangibles en la Empresa Inversiones Portaimport SAC - 2022; por cuanto el Rho Spearman hallado fue de 0.792., con un 5% de probabilidad de error; por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna de la investigación ( $H_1$ ). concluyendo que la motivación laboral se relaciona significativamente con los elementos tangibles en la Empresa Inversiones Portaimport SAC – 2022.
- Se ha establecido, que la motivación laboral presenta una relación significativamente alta con la confiabilidad en la Empresa Inversiones Portaimport SAC - 2022; por cuanto el Rho Spearman hallado fue de 0.798., con un 5% de probabilidad de error; por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna de la investigación ( $H_1$ ). concluyendo que la motivación laboral se relaciona significativamente con la confiabilidad en la Empresa Inversiones Portaimport SAC - 2022.

- Se determinó, que la motivación laboral presenta una relación significativamente alta con la capacidad de respuesta en la Empresa Inversiones Portaimport SAC - 2022; por cuanto el Rho Spearman hallado fue de 0.762., con un 5% de probabilidad de error; por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna de la investigación ( $H_1$ ). 99 concluyendo que la motivación laboral se relaciona significativamente con la capacidad de la respuesta en la Empresa Inversiones Portaimport SAC - 2022.
- Se estableció, que la motivación laboral presenta una relación significativamente moderada con la seguridad en la Empresa Inversiones Portaimport SAC - 2022; por cuanto el Rho Spearman hallado fue de 0.680., con un 5% de probabilidad de error; por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna de la investigación ( $H_1$ ). concluyendo que la motivación laboral se relaciona significativamente con la seguridad en la Empresa Inversiones Portaimport SAC - 2022.
- Se determinó, que la motivación laboral presenta una relación significativamente alta con la empatía en la Empresa Inversiones Portaimport SAC - 2022; por cuanto el Rho Spearman hallado fue de 0.820., con un 5% de probabilidad de error; por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna de la investigación ( $H_1$ ). concluyendo que la motivación laboral se relaciona significativamente con la empatía en la Empresa Inversiones Portaimport SAC - 2022.

Cueva y Lavado (2022) En su trabajo de investigación: *“Motivación laboral y su influencia en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de la Molina (Lima - Perú), 2022”*. Tesis para optar el grado académico del título profesional de: Licenciado en Administración de Empresas, Carrera Profesional de Administración en Facultad de Ciencias Empresariales de Empresas de la Universidad Científica del Sur, en la ciudad de Lima, Perú.

El estudio tuvo como objetivo determinar la influencia entre la motivación laboral y la calidad de atención al cliente de un call center ubicado en el distrito de la Molina durante el 2022, la investigación de diseño no experimental transeccional correlacional-causal, con una población de 118 asesores de atención al cliente que realizan su gestión en 4 áreas de un call center, sede La Molina durante el año 2022, con la técnica de recolección de datos encuesta instrumento cuestionario en modalidad de Likert y su validación fue por juicio de expertos, el procesamiento de información se utilizó el Excel y el software IBM SPSS Statistics versión 25, teniendo como resultado que la motivación intrínseca como la extrínseca inciden significativamente en la calidad de atención al cliente, teniendo que la motivación intrínseca obtuvo un coeficiente de 0,602 y la motivación extrínseca con un coeficiente de 0,565 mostrando una influencia positiva.

La presente investigación arriba a las siguientes conclusiones:

- Con base en el objetivo general, se ha determinado una influencia fuerte y significativa de la motivación laboral hacia la calidad de atención a los clientes de un call center del distrito de La Molina durante el 2022. Se

manifiesta ello debido al coeficiente de correlación de regresión lineal obtenido que fue de 0.662 (correlación positiva).

- Con respecto al objetivo específico N° 1, se ha analizado la influencia de la motivación intrínseca en la calidad de atención a los clientes de un call center del distrito de La Molina durante el 2022. Dicho resultado también es positivo, dado que obtuvo un coeficiente de correlación de regresión lineal de 0.602.
- Sobre el objetivo específico N° 2, se ha identificado una influencia de la motivación extrínseca en la calidad de atención a los clientes de un call center del distrito de La Molina durante el 2022. El coeficiente de correlación de regresión lineal resultante fue de 0.565, siendo calificado con una correlación positiva.

### **2.1.3. Regionales**

Sanchez (2023) En su trabajo de investigación, *La motivación laboral y su relación con la calidad de servicio en la empresa Concel S.A.C., Cajamarca, 2022*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Escuela Académico Profesional de Administración de la Facultad de las Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional De Cajamarca, en la ciudad de Cajamarca-Perú.

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la motivación laboral y la calidad de servicio de la empresa CONCEL S.A.C., Cajamarca 2022, la metodología de la investigación fue de tipo aplicada y para su desarrollo empleó el método inductivo y deductivo, se utilizó el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta que se aplicó a la población muestral de 10 colaboradores para motivación laboral y de 10

clientes para la calidad de servicio, para el procesamiento de información se utilizó el Microsoft Excel, teniendo como resultado que tuvo una correlación significativa alta, a juzgar por el valor rho del coeficiente de correlación que tiene un valor de 0.871, lo que se corrobora porque la motivación laboral en general es calificada como "regular" en un 60%, mientras que la calidad servicio también en general es calificada, también en un 60% es calificada como "regular", en cuanto a establecer la relación entre la dimensión factores extrínsecos de la motivación laboral y la calidad de servicio de la empresa CONCEL S.A.C., Cajamarca 2022, la investigación encontró que la relación es significativa alta, la juzgar por el valor rho del coeficiente de correlación que tiene un valor de 0.728; lo que se corrobora porque los factores extrínsecos en general son calificados como "regular" por el 50% de los encuestados, recomendando actuar sobre los factores clave de la calidad de servicio que son la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles, para fortalecerlos y adecuarlos para beneficios de los clientes, habida cuenta que son calificados en un promedio del 60% como "regular".

La presente investigación arriba a las siguientes conclusiones:

- En general los factores extrínsecos e intrínsecos para mejorar su estado situacional mediante capacitaciones pertinentes, estrategias y políticas empresariales y aplicación de los fundamentos de la gestión de recursos humanos que ayudan poner énfasis en las personas que laboran en la empresa.
- Revisar y actuar sobre los factores extrínsecos que proporciona a los colaboradores de la empresa especialmente enfatizar en la escala remunerativa, política empresarial, relaciones interpersonales, ambiente físico, nivel de supervisión, estatus y seguridad laboral e identificar los

factores intrínsecos con los que el personal no encuentra de su agrado, especialmente enfatizar en los logros, reconocimiento, autonomía y responsabilidad adecuada de funciones.

- Revisar y actuar sobre los factores clave de la calidad de servicio que son la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles, para fortalecerlos y adecuarlos para beneficios de los clientes, habida cuenta que son calificados en un promedio del 60% como "regular".

Cruzado (2021) En su tesis: *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina general de gestión de recursos humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2020*, para optar el grado académico Maestro en Ciencias en mención Administración y Gerencia Pública en la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, de la ciudad de Cajamarca – Perú.

Su objetivo de la investigación fue analizar principal de la investigación es analizar la influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2020, con el propósito de elaborar una propuesta de mejora, la investigación fue de tipo aplicada, de nivel exploratorio - descriptivo-correlacional, de diseño no experimental y transversal, se utilizó el muestreo no probabilístico con el método por conveniencia, en la cual la muestra está conformada por 70 trabajadores a quienes se le aplicó una encuesta mediante un cuestionario con preguntas estructuradas para ambas variables (motivación y desempeño laboral) y sus respectivas dimensiones e indicadores. Se comprobó la confiabilidad con el Alpha de Cronbach y la validez con firma de expertos. El análisis de los datos obtenidos se realizó a través del estadístico descriptivo e inferencial en el programa

estadístico SPSS lo cual permitió analizar, interpretar, correlacionar y determinar que la motivación influye positivamente en el desempeño laboral ( $Rho= 0,524$ ;  $p<0,05$ ), teniendo como resultado el 50% de los encuestados indica que tienen un nivel de motivación alta, un 45.71% regular y un 4.29% respondió que tiene un nivel de motivación baja y los factores motivacionales o intrínsecas representa el 54.29% presenta un nivel alto un 40% con un nivel regular y un 5.71% con nivel de motivación baja, así como los factores higiénicos o extrínsecos es el 54.29% tienen un nivel percepción alta un 42.86% se encuentra en el nivel regular y un 2.86% respondieron es baja, el desempeño laboral 95.71% tienen un nivel bueno un 4.30% tiene un nivel regular respecto a cuando están presente los factores de motivación intrínseca y extrínseca.

La presente investigación arriba a las siguientes conclusiones:

- La motivación influye positivamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, por cuanto se determinó que el nivel de motivación es alto. Del análisis documental se encontró que los instrumento de gestión con los que cuenta la oficina son el Plan de Bienestar Social 2020, Plan de Desarrollo de Personas y Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, careciendo de políticas estratégicas de motivación, clima laboral, directivas de reconocimientos y/o incentivos no económicos, procesos de asensos o promoción, capacitaciones especializadas, políticas remunerativas y beneficios, y programas de bienestar, esto indica que si se complementarían dichas acciones fortalecería y aumentaría los niveles de motivación.

- Los factores que caracterizan la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca son los factores motivacionales o intrínsecos y factores higiénicos o extrínsecos, porque se determinó que los niveles que predominan son altos, lo que indica la importancia y el efecto positivo que genera dichos factores en los niveles de desempeño, productividad y su rendimiento.
- El desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca es bueno, esto se debe a que cuando factores motivacionales o intrínsecas y factores higiénicos o extrínsecas están presentes el desempeño en la función y características 96 individuales son los adecuados. No se ha implementado lineamientos y directivas de evaluación de desempeño laboral pese a que en su reglamento interno de trabajo menciona que debe evaluar al personal una vez al año, la cual no se viene realizando desconociendo los beneficios que esto generaría.
- Se determino la relación de asociación positiva entre la motivación y el desempeño laboral de los trabajadores de la Oficina General de Gestión de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Cajamarca debido a que la motivación influye positivamente en el desempeño laboral, el resultado fue a través del estadístico de prueba chi-cuadrado ( $\chi^2$ ) el cual indicó que a medida que aumente la motivación se incrementará el



desempeño laboral y de modo viceversa si disminuye el nivel de motivación bajara el nivel de desempeño laboral.

Mundaca (2023) En su investigación titulada: *“Influencia de la motivación laboral en la calidad del servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020”*. Tesis para optar el grado de académico de Maestro en Ciencias en la mención de Administración y Gerencia Pública en la escuela de posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, de la Ciudad de Cajamarca, Perú. La investigación tuvo como objetivo determinar la influencia a de la motivación laboral en la calidad de servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020. Su diseño de la investigación fue de enfoque cuantitativo de nivel explicativo, tuvo una población de 96 colaboradores administrativos para medir la variable de motivación y 78 alumnos para medir la calidad de servicio, con una muestra de 78 alumnos para medir la variable de calidad de servicio y 78 colaboradores administrativos, la recopilación de datos se utilizó el instrumento de cuestionario, la fiabilidad de los cuestionarios se midió con un coeficiente de confiabilidad de cada instrumento se realizó aplicando el Alfa de Cronbach a través del estadístico SPSS Versión 25, obteniendo para la variable motivación laboral 0,931 y para la variable calidad de servicio 0,955; teniendo como resultado que 59% de los colaboradores indica tener motivación laboral regular lo que sugiere que deberían implementar iniciativas o intervenciones para mejorar el nivel de motivación, el 30.8% indica tener una motivación de nivel alto lo cual es un resultado alentador ya que muestra que hay colaboradores con nivel satisfactorio de motivación de su trabajo, pero sin embargo el 9,0% indica tener una

motivación baja ya que esto puede afectar su rendimiento y satisfacción en el trabajo. En la variable calidad de servicio es regular, con un 51.3% y un 56.4% respectivamente.

La presente investigación arriba a las siguientes conclusiones:

- Sobre el nivel de motivación laboral y calidad de servicio la mitad de los administrativos lo clasifican como regular, esto es porque existe una tendencia en la organización hacia un nivel promedio tanto en la calidad del servicio proporcionado como en el nivel de motivación laboral de los empleados.
- La motivación laboral alta de los colaboradores administrativos de la UNJ lo atribuyen a factores intrínsecos de acuerdo con las condiciones laborales y de seguridad que se les brinda en la Institución.
- Los factores intrínsecos de la motivación laboral tienen una influencia en la calidad del servicio donde alrededor del 32,6% al 38.7% de la variabilidad en la calidad del servicio es explicada por los factores intrínsecos de la motivación laboral.
- La mayoría de los colaboradores (59.0%) indican tener una motivación laboral regular, lo que sugiere intervenciones para mejorar el nivel de motivación; asimismo es importante prestar atención al 9.0% que indica tener una motivación baja, ya que esto puede afectar en el rendimiento y satisfacción de su trabajo.

## 2.2. Marco teórico y conceptual

### 2.2.1. Bases teóricas

#### *a) Teoría de los dos factores de Herzberg.*

Frederick Herzberg, en su teoría de los dos factores, también conocida como la teoría de la motivación e higiene, sugiere que los factores intrínsecos están vinculados con la satisfacción en el trabajo, mientras que los factores extrínsecos están relacionados con la insatisfacción laboral. Herzberg estaba interesado en entender cuándo las personas se sentían excepcionalmente bien (satisfechas) o mal (insatisfechas) en sus puestos de trabajo. Chiavenato I. (2009)

Además, Herzberg argumentó que la mejor manera de motivar a una persona es organizar el trabajo de tal forma que ofrezca retroalimentación y desafíos que satisfagan las necesidades de “nivel más alto” del individuo, como el logro y el reconocimiento.

#### **- Factores motivacionales o factores intrínsecos**

Estos son relacionados con el contenido del puesto y con la índole de las tareas que la persona desempeña, cada individuo controla los factores motivacionales porque se refieren a lo que hace y realiza. Asimismo, se relaciona con sentimientos de crecimiento individual, de reconocimiento profesional y de autorrealización y dependen de las tareas que el individuo desempeña en su trabajo. Cuando estos factores son adecuados, los empleados experimentan una mayor satisfacción y se sienten más comprometidos y motivados.

La motivación abarca sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, que se reflejan en la realización de tareas y actividades desafiantes y significativas en el trabajo. Si los factores motivacionales son adecuados, incrementan la

satisfacción; si son insuficientes, la disminuyen. Por esta razón, se les llama factores de satisfacción. Chiavenato I. (2012)

- Logros y reconocimiento: Se refiere al reconocimiento que tienes dentro de la empresa, esto a la vez motiva al trabajador o colaborador y hace que se comprometa con sus labores.
- Independencia laboral y responsabilidad: Radica en el ámbito laboral, haciendo que el trabajador realice sus labores horadamente y a cabalidad.

- **Factores higiénicos o factores Extrínsecos**

Se refieren a las condiciones que rodean a la persona en su trabajo, incluyendo las condiciones físicas y ambientales del empleo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la empresa, el tipo de supervisión, el clima de las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos y las oportunidades, entre otros. Estos factores corresponden a la motivación ambiental y son utilizados por las organizaciones para impulsar a los empleados. No obstante, los factores higiénicos tienen una capacidad muy limitada para influir significativamente en el comportamiento de los colaboradores. El término higiene refleja su carácter preventivo y profiláctico, indicando que solo buscan evitar la insatisfacción o amenazas potenciales al equilibrio. Si estos factores higiénicos son adecuados, simplemente evitan la insatisfacción, ya que su influencia no aumenta la satisfacción de manera significativa y duradera. Sin embargo, si son insuficientes, provocan insatisfacción, por lo que se les denomina factores de insatisfacción. Chiavenato I. (2012)

- Sueldo y beneficios: Una necesidad económica, siendo un factor higiénico porque el sueldo lo paga el jefe o la persona quien contrata.

- Política de la empresa y su organización: Se refiere a que el empleado está regulado por una política de la empresa.
- Relaciones con los compañeros de trabajo: El trabajador siempre estará en un ambiente laboral, por ello siempre habrá relaciones con los compañeros de trabajo.
- Ambiente físico: El lugar donde se lleve a cabo las labores del trabajador o colaborador.
- Supervisión: Cuando existe una persona que vigila todo tu procedimiento durante la jornada de trabajo.
- Status: El “status” que llevas dentro de la organización de la empresa.
- Seguridad laboral: En un trabajo no solo se busca tener un seguro laboral, sino también una caja de ahorro, un incentivo que ayude.

Además, las investigaciones de Herzberg demostraron que los factores higiénicos, cuando son adecuados, solo previenen la insatisfacción de los empleados; aunque puedan mejorar la satisfacción de manera temporal, no la sostienen a largo plazo. Por el contrario, si los factores higiénicos son deficientes, tienden a generar insatisfacción entre los empleados.

#### ***b) La Teoría de la Jerarquía de Necesidades.***

Según el psicólogo estadounidense Abraham Maslow, las personas tienen una tendencia innata hacia la realización personal, y la motivación es el impulso que lleva al ser humano a satisfacer sus necesidades. Angarita (2017)

Además, Maslow, menciona que las necesidades humanas se organizan en una pirámide basada en su importancia para la conducta humana. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades más básicas y recurrentes, conocidas como necesidades

primarias, mientras que en la cúspide se sitúan las necesidades más sofisticadas e intelectuales, denominadas necesidades secundarias. Angarita (2017)

- **Necesidades fisiológicas**

En este nivel se encuentran las necesidades básicas para la supervivencia, como la alimentación (hambre y sed), el sueño y el descanso (cansancio), la protección contra el frío o calor (abrigo), y el deseo sexual, entre otras. Estas necesidades están vinculadas con la conservación de la vida del individuo y la perpetuación de la especie.

- **Necesidades de seguridad**

Estas necesidades abarcan la búsqueda de seguridad, estabilidad y protección frente a amenazas o carencias, así como el deseo de evitar peligros. Se manifiestan cuando las necesidades fisiológicas están relativamente satisfechas.

La necesidad de seguridad tiene una suma importancia para el comportamiento humano, si consideramos que todo empleado tiene una relación de dependencia, en cual sus acciones administrativas arbitrarias o las decisiones ilógicas pueden provocarle incertidumbre e inseguridad sobre permanencia en el puesto.

- **Necesidades sociales**

Las necesidades sociales incluyen la búsqueda de compañía, participación, aceptación por parte de los demás, y la interacción en términos de amistad, afecto y amor. Si estas necesidades no se encuentran satisfechas, el individuo puede adoptar una conducta de resistencia, antagonismo y hostilidad hacia las personas que lo rodean, la insatisfacción de estas necesidades conduce a desadaptación social afectando significativa el bienestar del individuo.

- **Necesidad de estima**

Las necesidades de estima comprenden de manera que un individuo se ve y se evalúa, implicando valorarse y tener confianza en si mismo, así como la necesidad de aprobación social, de estatus de prestigio, reconocimiento y respeto, asimismo incluyendo el deseo de que el mundo confíe en uno mismo, valor, fuerza, prestigio, poder, capacidad, utilidad y de tener independencia y autonomía.

- **Necesidades de autorrealización**

Estas son las necesidades humanas más elevadas que se encuentran en la cúspide de la jerarquía y están asociadas con la realización del propio potencial y a la superación personal del desarrollo continuo, esta necesidad se expresa en el afán de la persona por crecer más allá de lo que es y por llegar a ser todo lo que puede ser.

*c) Teoría de las Necesidades de McClelland.*

Según el libro *The Achieving Society* (“La Sociedad Realizadora”) de David McClelland describió su teoría de las tres necesidades McClelland (1960). Que afirma que existen tres necesidades adquiridas (no innatas) que son motivos importantes en el trabajo, en ellas se definen las motivaciones compartidas por todas las personas, independientemente de su cultura, su sexo y cualquier otra variable, si bien estas pueden influir en la preponderancia de unas u otras necesidades.

- ***La necesidad de afiliación:*** es referente al deseo natural de las personas de formar y mantener relaciones interpersonales amistosas, cercanas y afectivas, buscando gustar a los demás, por lo que atienden aceptar opiniones y preferencias al resto. Según David McClelland estas personas suelen ser mejores colaboradores que como

líderes por su mayor dificultad para dar órdenes o para priorizar los objetivos organizacionales.

- ***La necesidad de logro:*** Este aspecto se refiere al impulso interno que motiva a las personas a esforzarse para sobresalir y alcanzar el éxito, en comparación con estándares o metas establecidas, que no se oponen a tomar riesgos por tal de conseguirlo, siempre que sea de forma calculada, son personas que prefieren trabajar solas que en compañía de otras personas y les gusta recibir retroalimentación sobre las tareas que desempeñan.
- ***La necesidad de poder:*** Esta necesidad está relacionada con el deseo interno de influir en el comportamiento de los demás, controlar situaciones y ejercer autoridad, lo que implica un impacto significativo sobre el entorno y las personas.

***d) la Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente.***

Según Swan y Combs (1976), Maddox (1981), Bitner, Booms y Tetreault (1990), y Silvestro y Johnston (1990) citado en Carmona (1998), señalan que la teoría de los dos factores en el ámbito de la satisfacción del cliente , consiste en la comparación entre lo que espera y lo que recibe, es decir que una empresa tenga como objetivo la calidad para satisfacer a sus clientes en todas sus transacciones, permitiendo el desarrollo de normas y procedimientos más adecuados para lograr el objetivo, minimizando la insatisfacción del cliente y maximizando la satisfacción.

***e) Teorías de calidad de servicio***

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) citado en Setó (2004), define la calidad de servicio como el juicio global del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que surge de la comparación entre las expectativas previas de los usuarios sobre el



mismo y las percepciones acerca del desempeño del servicio recibido. Señalando que los clientes tienen más dificultades para evaluar la calidad de los servicios que la calidad de los productos, debido que no solo involucra los resultados obtenidos sino también el proceso que involucra la prestación del servicio, con un enfoque desde las expectativas de la percepción de la calidad de servicio hasta el resultado final que recibe el servicio.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) , formula un modelo conceptual relacionado a la calidad de servicio, teniendo al principio un enfoque de 10 elementos los cuales son los siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicaciones, comprensión al cliente.

Pero, sin embargo, encontraron una elevada correlación o similitud entre algunos de ellos, concretamente en profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad, lo cual se agrupo en una sola dimensión que se resumió en seguridad. Asimismo, accesibilidad, comunicación y comprensión se agrupo en empatía, quedando al final solo 5 dimensiones o elementos: Tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

### **La escala SERVQUAL**

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) citado en Setó (2004) , señala que es un modelo que sirve para medir la calidad de servicio como la diferencia entre las expectativas y la percepciones de los clientes, desde el enfoque de acuerdo a las 5 dimensiones que los autores identifiquen como clave en la evaluación de un servicio, creando una escala para calificar el servicio, midiendo lo que el cliente espera de una empresa bajo en el enfoque de las 5 dimensiones:

- Tangibilidad: es la parte visible que acompaña a toda la oferta del servicio:
- Fiabilidad: capacidad de brindar el servicio prometido.

- Capacidad de Respuesta: capacidad de los trabajadores de ayudar a los clientes de manera rápida y oportuna.
- Seguridad: capacidad de generar un ambiente de confianza y seguridad entre los trabajadores y cliente.
- Empatía: capacidad de personalizar la atención brindada al cliente, de manera respetuosa, cordial.

### **2.2.1. Motivación**

**2.2.1.1. Definición:** La motivación es un proceso psicológico básico junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano, interactuando con otros procesos mediadores y con el entorno, como ocurre con los procesos cognitivos, la motivación no se puede visualizar, es un constructo hipotético que sirve para ayudarnos a comprender el comportamiento humano. Chiavenato I. (2009)

Por lo cual, mueve a un individuo a actuar y se comportarse de un determinado modo. Está compuesta de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos decididos en una situación determinada, con qué fuerza se procede y en qué orientación se dirige la energía.

En ese sentido, es de vital importancia la motivación en una organización, siendo un conjunto de procesos internos y externos que influyen en la dirección, intensidad y persistencia de la conducta de los colaboradores, impulsando alcanzar determinadas metas.

### 2.2.1.2. Dimensiones de la motivación.

*Dimensión 1: Factores motivacionales o factores intrínsecos:* Según Chiavenato I. (2009) se refieren al perfil del puesto, tareas y las actividades relacionadas, producen una satisfacción duradera y aumentan la productividad a niveles de excelencia, abarcando sentimientos de realización, crecimiento y reconocimiento profesional, que se presentan en el desarrollo de las tareas y actividades que enfrentan desafíos y tiene significado en el entorno laboral, los factores motivacionales son óptimos, elevando la satisfacción de las personas y cuando son precarios acaban con ella.

Es decir, los factores motivacionales o factores intrínsecos se refieren a la satisfacción interna del colaborador, relacionado a lo que hace y realiza, involucrando sentimientos de crecimiento individual, trabajo en sí, reconocimiento profesional y de autorrealización dependiendo de las actividades que realiza el colaborador en su trabajo.

Su existencia aumenta la satisfacción en el trabajo.

- **Logros - realización profesional:** satisfacción por alcanzar metas y objetivos
- **Reconocimiento:** valoración del trabajo realizado por parte de sus colegas, o autoridades de la institución.
- **Responsabilidad:** Es el compromiso que asume frente al desarrollo de las actividades.
- **Independencia laboral:** Es la autonomía para decidir cómo realizar sus actividades laborales.
- **Crecimiento personal:** son las oportunidades de formación, capacitación y aprendizaje, con un enfoque de desarrollo profesional.

- **Avance en la carrera:** La oportunidad de ascender.

### ***Dimensión 2: Factores higiénicos o factores Extrínsecos***

Según Chiavenato I. (2009) se refiere que son las condiciones físicas que rodean el entorno laboral del colaborador, así como también el salario, las prestaciones sociales, las políticas de la organización, el estilo de liderazgo el clima laboral, las relaciones entre la dirección y los empleados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. No obstante, los factores higiénicos o factores extrínsecos reflejan un carácter preventivo y profiláctico. Cuando estos factores son excelentes sólo evitan la insatisfacción, pues su influencia en el comportamiento no consigue elevar en forma sustancial ni duradera la satisfacción de las personas. Sin embargo, cuando son precarios provocan insatisfacción.

Es decir, son factores utilizados tradicionalmente por las organizaciones para motivar a las personas, su existencia evita la insatisfacción en el trabajo.

- **Salario:** Una necesidad económica, siendo un factor higiénico porque el sueldo lo paga el jefe o la persona quien contrata.
- **Política de la empresa u organización:** Se refiere a las normas, procedimientos y reglamentos internos que regulan el desempeño laboral, con una política clara y justa evitando algún malestar con el colaborador.
- **Relaciones con los compañeros de trabajo:** El trabajador siempre estará en un ambiente laboral, por ello siempre habrá relaciones con los compañeros de trabajo, influye en la satisfacción del ambiente laboral.
- **Ambiente físico:** El lugar donde se lleve a cabo las labores el colaborador, un ambiente laboral adecuado evita malestar en los colaboradores.

- **Supervisión:** Una supervisión justa y de apoyo reduce tensiones y genera un clima laboral más saludable.
- **Status:** El nivel de reconocimiento y respeto dentro de la organización
- **Seguridad laboral:** Sentirse seguro en el propio empleo.

### ***2.2.2. Calidad de Servicio***

#### **2.2.2.1. Definición.**

Según, Pizzo (2013) citado en Parra (2013), indica que la calidad de servicio es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización.

#### **2.2.2.2. Calidad de servicio educativo:**

Se hace referencia al nivel de eficacia, eficiencia y equidad de los servicios educativos ofrecidos por una institución o sistema educativo, abarcando diversos aspectos que inciden directamente en la experiencia de aprendizaje y en los resultados académicos de los estudiantes.

Indica Reyes y Reyes (2012) citado en Gonzales (2022) “Los estudiantes, tendrán una percepción positiva del servicio, si la institución educativa satisface todas las necesidades del alumno, cubriendo sus exigencias antes, durante y después del servicio”.

Esto indicando un compromiso por parte de la institución para garantizar una experiencia integral y continua, donde los estudiantes no solo reciban educación, sino que también vean cubiertas otras necesidades relacionadas con su proceso formativo.

#### **2.2.2.3. Ventajas de brindar un buen servicio**

Brindar un buen servicio en la educación no solo beneficia a los estudiantes y padres, sino que también fortalece la institución y contribuye a su crecimiento y sostenibilidad a largo plazo. Dado que actualmente el mercado sigue evolucionando y con él la competencia, siendo necesario para una empresa incrementar su ventaja competitiva, buscando consolidar su permanencia dentro del mercado. Convirtiéndose la calidad en un factor clave, independientemente del giro del negocio, para el desarrollo organizacional. Gonzales (2022).

Brindar una buena atención con lleva.

**Mejora en la satisfacción de los padres y estudiantes:** Un servicio de calidad genera una experiencia positiva tanto para los estudiantes como para los padres. Esto puede llevar a una mayor fidelización de los estudiantes y un incremento en las recomendaciones del colegio, lo cual mejora la reputación de la institución.

**Aumento de la matrícula:** Los colegios que ofrecen un servicio de alta calidad son más atractivos para nuevos estudiantes. La satisfacción de los padres y el éxito académico de los alumnos generan una imagen positiva, lo que facilita la captación de nuevos estudiantes.

**Desarrollo integral de los estudiantes:** Brindar un buen servicio implica no solo un enfoque académico, sino también la atención a las necesidades emocionales, psicológicas y sociales de los estudiantes. Esto contribuye a su desarrollo integral, mejorando su bienestar y éxito futuro.

**Mejor rendimiento académico:** Un buen servicio educativo se refleja en la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje. Los estudiantes se benefician de una atención más personalizada, recursos adecuados y una metodología que fomenta su aprendizaje y desarrollo de habilidades.

**Relaciones más estrechas con la comunidad educativa:** Un servicio de calidad fomenta una relación de confianza entre el colegio, los padres y los estudiantes. Esto genera un ambiente colaborativo, donde los problemas se resuelven de manera eficaz y se promueve el bienestar de todos los involucrados.

**Ventaja competitiva:** En un mercado educativo competitivo, los colegios particulares que ofrecen un servicio de alta calidad se destacan frente a otras instituciones. La excelencia en el servicio puede ser un factor decisivo para las familias al momento de elegir un colegio para sus hijos.

**Generación de un ambiente positivo y seguro:** Un servicio bien brindado implica garantizar la seguridad y el bienestar de los estudiantes dentro del colegio. Un ambiente seguro, respetuoso y positivo mejora la convivencia y la motivación de los alumnos.

**Formación de una buena reputación institucional:** La calidad en el servicio educativo contribuye a la construcción de una buena reputación. La reputación de un colegio es un activo invaluable, ya que influye en la percepción pública, la confianza de los padres y el prestigio institucional.

**Desarrollo de competencias docentes:** La formación y el apoyo continuo a los docentes para mejorar la calidad del servicio también incrementan su motivación y

desempeño. Esto, a su vez, se refleja en el éxito de los estudiantes y en el clima académico general del colegio.

**Posibilidad de ofrecer actividades extracurriculares de calidad:** Un buen servicio educativo incluye actividades extracurriculares bien organizadas que permiten a los estudiantes desarrollar habilidades adicionales en deportes, arte, cultura, liderazgo, etc. Esto contribuye al desarrollo integral de los jóvenes.

#### **2.2.2.4. El modelo SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988).**

Parasuraman, Zeithalm, & Berry (1985) entienden la calidad como una percepción, un juicio de valor que de forma general hace el cliente sobre el servicio o producto que recibe, otorgándole un valor superioridad a las expectativas previas; es decir, la calidad del servicio resulta de comparar el servicio o producto esperado contra el servicio o producto recibido. Vázquez, Martínez, y Heredia (2021).

Señala que el modelo SERVQUAL es un poderoso modelo de investigación en administración, que permite obtener de manera profunda, una medición de la calidad en todos sentidos, ya sea ésta para entidades del ámbito educativo, comercial, industrial, manufactura, agropecuario entre otros; lo que permite identificar las expectativas de los clientes y la percepción del servicio obteniendo, generando así información diagnóstica sobre el proceso o servicio que se quiera estudiar.

El modelo SERVQUAL en la educación, se basa en la comparación de las expectativas de los estudiantes sobre los servicios educativos y sus percepciones de los servicios que realmente reciben. La diferencia entre ambas dimensiones refleja el nivel de calidad percibido, y puede señalar áreas que requieren mejora.



## **Dimensión 1: Tangibles**

Según Bozzeta & Rojas (2018), citado en Gonzales (2022), indica que se habla de elementos tangibles cuando se hace referencia a la parte física, equipos, trabajadores y recursos de comunicación.

**Indicador 1:** Infraestructura: Estado y mantenimiento de las instalaciones educativas (aulas, bibliotecas, laboratorios).

**Indicador 2:** Equipamiento: Disponibilidad y modernidad de los recursos tecnológicos, libros y materiales de apoyo.

**Indicador 3:** Ambiente físico: Limpieza, orden, comodidad y accesibilidad del espacio.

**Indicador 4:** Presentación personal: Apariencia y profesionalismo del personal docente y administrativo.

## **Dimensión 2: Fiabilidad**

Según Bozzeta y Rojas (2018) citado en Gonzales (2022), señala: “Es la capacidad de llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa”, es la capacidad de los profesores para cumplir con sus compromisos de enseñanza, como la puntualidad, la calidad del contenido impartido, y la entrega oportuna de calificaciones.

**Indicador 1:** Cumplimiento de promesas: El cumplimiento de los programas académicos y horarios establecidos.

**Indicador 2:** Exactitud en la información: La claridad y veracidad de la información proporcionada por la institución (cursos, programas, requisitos).

**Indicador 3:** Desempeño docente: Calidad en la enseñanza y evaluación, con un enfoque en resultados académicos consistentes.

**Indicador 4:** Manejo de quejas: La capacidad de la institución para resolver problemas y quejas de manera eficaz y justa.

### **Dimensión 3: Capacidad de Respuesta**

Según Bozzeta y Rojas (2018) citado en Gonzales (2022), señala: “Es la disposición a ayudar a los clientes y proveerles un servicio puntual”, Se refiere a la disposición y capacidad de la institución y sus empleados para ayudar a los estudiantes y resolver sus problemas. En la educación, esto podría incluir la atención a las necesidades de los estudiantes, la rapidez en resolver inquietudes, o la disponibilidad de soporte académico.

**Indicador 1:** Accesibilidad de los docentes: Disponibilidad y compromiso del profesorado para atender consultas, dudas y apoyar a los estudiantes.

**Indicador 2:** Tiempo de respuesta: La rapidez y efectividad en la respuesta a solicitudes de estudiantes (por ejemplo, inscripciones, solicitudes académicas).

**Indicador 3:** Actitud proactiva: La disposición de la institución y el personal para anticiparse a las necesidades de los estudiantes y tomar medidas preventivas.

### **Dimensión 4: Seguridad o Confianza**

Según Bozzeta y Rojas (2018) , citado en Gonzales (2022), señala: “Comprende el conocimiento y la cortesía de los empleados, y su capacidad de transmitir confianza y seguridad", hace referencia a la habilidad del personal educativo para inspirar confianza y brindar un entorno seguro y cómodo para los estudiantes. Esto puede implicar la comunicación clara y la accesibilidad de los docentes, así como el respeto por la diversidad y la creación de un ambiente inclusivo.

**Indicador 1:** Confianza en el personal: La percepción de los estudiantes sobre la competencia y honestidad de los docentes y administrativos.

**Indicador 2:** Ambiente seguro: La seguridad física y emocional de los estudiantes dentro de las instalaciones, incluyendo la protección contra acoso o intimidación.

**Indicador 3:** Confidencialidad de la información: La protección de la información personal y académica de los estudiantes.

**Indicador 4:** Reputación institucional: La percepción pública de la institución en términos de calidad educativa y ética.

### **Dimensión 5: Empatía**

Según Bozzeta y Rojas (2018) citado en Gonzales (2022), señala: “Está dada por la predisposición de brindar una atención asertiva y personalizada al cliente”, esto se puede ver en el grado en que los docentes y el personal administrativo comprenden las necesidades individuales de los estudiantes y se esfuerzan por apoyar su desarrollo académico y personal.

**Indicador 1:** Atención personalizada: El esfuerzo por parte de la institución para comprender las necesidades individuales de los estudiantes.

**Indicador 2:** Relación docente-estudiante: La calidad de las interacciones y el nivel de interés de los docentes por el bienestar académico y personal de los estudiantes.

**Indicador 3:** Acción inclusiva: La atención a estudiantes con discapacidades, necesidades educativas especiales, o diferentes contextos socioeconómicos.

**Indicador 4:** Satisfacción general: La percepción de los estudiantes sobre el trato humano y la disponibilidad para resolver inquietudes.

### 2.3. Definición de términos básicos.

**Calidad de servicio:** Se refiere al cumplimiento sistemático de los requisitos para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes o usuarios.

**Capacidad de respuesta:** Es la disposición para ayudar a los clientes, brindando un servicio rápido, abarcando desde la capacidad de solucionar de manera precisa y de manera oportuna.

**Empatía:** Consiste en brindar una atención personalizada y la comprensión del servicio, es decir, comprender y atender las particularidades y necesidades del cliente.

**Evaluación del servicio:** Consiste en comparar la percepción del cliente respecto al servicio recibido con sus expectativas previas.

**Factores extrínsecos – higiénicos:** Son las condiciones externas al trabajador, es decir, son el conjunto de acciones que lo impulsan a realizar una actividad a cambio de recompensas externas como el salario, las políticas institucionales, la supervisión o la seguridad laboral.

**Factores intrínsecos - motivacionales:** Son aquellos que nacen del interior de cada persona, relacionados con su impulso interno al momento de realizar sus actividades; es decir, tiene el placer y la satisfacción de hacerlo.

**Fiabilidad:** Es la capacidad de realizar el servicio prometido de manera precisa y confiable.

**Modelo SERVQUAL:** Herramienta para medir la calidad de servicio desde el enfoque de expectativas y percepciones de los clientes.

**Motivación:** Estado emocional de una persona que la impulsa a iniciar, dirigir y mantener una conducta hacia un objetivo final; es decir, es el estado anímico que impulsa a actuar o realizar algo, teniendo un enfoque de factores intrínsecos y extrínsecos.

**Muestra probabilística estratificada:** Muestreo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento.

**Plana docente:** Está constituida por los profesionales que imparten enseñanza en instituciones educativas.

**Reconocimiento:** Es la acción y efecto que se utiliza para la valorización que recibe el trabajador por sus logros y contribuciones.

**Satisfacción laboral:** Es la actitud general del individuo que refleja el grado en que sus expectativas se cumplen.

**Seguridad:** Está relacionada con el conocimiento, cortesía y habilidad de los empleados para inspirar confianza.

**Tangibilidad:** Se refiere a la apariencia física, los equipos, el personal y los materiales de comunicación.

## **CAPITULO III:**

### **HIPÓTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1. Planteamiento de la Hipótesis.**

##### ***3.1.1 Hipótesis general.***

La motivación de la plana docente del nivel secundario Influye directa y significativamente en la calidad de servicio de la I.E. P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca, 2024.

##### ***3.1.2 Hipótesis específicas.***

- El nivel de motivación de la plana docente del nivel secundario de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca es regular.
- El nivel de Calidad de servicio en la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca es regular.
- Existe una relación positiva entre motivación de la plana docente y calidad de servicio de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca

#### **3.2. Variables.**

##### **Variable Independiente**

Motivación

##### **Variable Dependiente**

Calidad de Servicio

#### **3.3 Operacionalización de los componentes de la hipótesis**

**Tabla 1**

*Operacionalización de los componentes de la hipótesis*

Nombre de la Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Índices
<b>Variable Independiente:</b>	Son acciones internas y externas que impulsan a la persona a iniciar, dirigir y mantener una conducta hacia el objetivo final (Chiavenato I. , 2009)	<b>Motivación Intrínseca-Factores motivacionales</b>	Logros Reconocimiento Responsabilidad Independencia laboral Crecimiento personal Avance en la carrera	cuantitativo
Motivación		<b>Motivación extrínseca-Factores Higiénicos</b>	-Salario Política de la empresa y organización Relaciones con los compañeros de trabajo Ambiente físico Supervisión Status Seguridad laboral	
<b>Variable Dependiente:</b>	El cumplimiento de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente (Mora, 2011).	<b>Tangibles</b>	-Infraestructura Equipamiento Ambiente físico Presentación personal	cuantitativo
Calidad de Servicio		<b>Fiabilidad</b>	-Cumplimiento de promesas Exactitud de información Desempeño del docente Manejo de quejas	
		<b>Capacidad respuesta</b>	-Accesibilidad de los docentes Tiempo de respuesta Actitud proactiva -Confianza en el personal	o
		<b>Seguridad confianza</b>	Ambiente seguro Confidencialidad de la información Reputación institucional -Atención personalizada	
		<b>Empatía</b>	Relación docente-estudiante Acción inclusiva Satisfacción general	

## CAPÍTULO IV:

### MARCO METODOLÓGICO

#### 4.1. Enfoque y métodos de la Investigación.

##### 4.1.1. Enfoques de la Investigación

El estudio tiene un enfoque cuantitativo, centrándose en elementos observables y medibles, con el uso de herramientas estadísticas para el análisis de datos. Además, tiene un nivel correlacional, ya que su objetivo es determinar el grado de correlación entre ambas variables, motivación y calidad de servicio en la I. E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca.

##### 4.1.2. Métodos de la Investigación.

En esta investigación se emplearán dos métodos principales:

**Método analítico:** Con la finalidad de analizar y estudiar las variables, dimensiones e indicadores del objeto de la presente investigación, con el objetivo de entender sus causas y consecuencias.

**Método Deductivo:** Estos consistirán en recopilar información sobre las bases teóricas de ambas variables desde un enfoque general, lo que permitirá llegar a conclusiones específicas.

#### 4.2. Diseño de la investigación.

**No experimental:** Porque no se manipularán las variables, sino que se observarán los fenómenos en su contexto natural.



**Transversal:** Debido a que la información para este estudio se recopilará en un período de tiempo específico.

#### 4.3. Población y muestra.

##### 4.3.1. Población

###### a. Población N°01

La población con respecto a la motivación está compuesta por 17 docentes de sexo femenino y masculino del nivel secundario de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer.

**Tabla 2**

*Población N°01*

<b>Población</b>	<b>Asignaturas</b>	<b>Cantidad</b>
Docentes	Trigonometría	1
	Química	1
	Botánica	
	Biología	
	Razonamiento Matemático	1
	Geografía	1
	Literatura	1
	Lenguaje	1
	Religión	1
	Desarrollo personal y Ciudadanía	1
	Computación	1
	Economía	1
	Historia Universal	
	Arte	1
	Cívica	1
	Historia del Perú y Cajamarca	
	Tutoría	1
	Geometría	1
	Física	
	Aritmética	
	Algebra	
	Ed. Física	1
	Ingles	1
	Razonamiento Verbal	1
<b>Total</b>		<b>17</b>

*Nota.* Base de datos de la planilla de la Institución Educativa

b. Población N°02

**Tabla 3**

*Población N°02*

Población	Grados Del	Sección			Subtotal
		Nivel	A	B	
	Secundario				
Alumnos	Primer Grado	19	20		39
	Segundo Grado	19	21		40
	Tercer Grado	20	21		41
	Cuarto Grado			33	33
	Quinto Grado			35	35
Total					188

*Nota.* Base de datos de la Institución Educativa

La población de la calidad de servicio está compuesta por 188 alumnos del nivel secundario de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer.

**4.3.2. Muestra**

a. Muestra N°01

La muestra con respecto a la motivación estará compuesta por los 17 docentes de sexo femenino y masculino del nivel secundario de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer.

b. Muestra N°02

La muestra con respecto a la calidad de servicio se utilizó tipo de muestreo probabilístico, cuya formula es la siguiente:

Donde:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{e^2 (N-1) + Z^2 PQ}$$

- N= es el tamaño de la población = 188 alumnos del nivel secundaria.
- $Z^2$  =seguridad o confianza 95% =1.96
- P= proporción de la probabilidad de éxito o proporción de aciertos =0.5
- Q= probabilidad de casos desfavorables =0.5
- e = precisión o margen de error 5%
- n =tamaño de la muestra

la muestra es  $n=180.5552/1.4279$

$$n=126.448071$$

Se utilizo el muestreo probabilístico estratificada proporcional, que se utiliza cuando la población se divide en segmentos, estratos, grupos o nichos. En la presente investigación se tiene en cuenta como estratos los cinco grados de estudio del nivel secundario, ya que la muestra es 127 alumnos y se distribuyó en cada estrato de manera proporcional al tamaño que cada grado representa en la población total, lo cual asegura una distribución equitativa y representativa donde los estudiantes fueron seleccionados aleatoriamente dentro de cada grado.

Fórmula para cada estrato h:

$$n_h = N/N_h \cdot n$$

Donde:

- **$n_h$**  = número de estudiantes de la muestra en el estrato h
  - **$N_h$**  = número de estudiantes en el estrato h
  - **$N$**  = población total (188)
  - **$n$**  = tamaño de la muestra (127)
- 
- Primer grado  $\rightarrow (39/188) \times 127 = 26,35$ ; redondeado **26**
  - Segundo grado  $\rightarrow (40/188) \times 127 = 27,02$ ; redondeado  $\rightarrow$  **27**
  - Tercer grado  $\rightarrow (41/188) \times 127 = 27,73$ ; redondeado  $\rightarrow$  **28**
  - Cuarto grado  $\rightarrow (33/188) \times 127 = 22,31$  (33 / 188); redondeado  $\rightarrow$  **22**
  - Quinto grado  $\rightarrow (35/188) \times 127 = 23,66$  (35 / 188); redondeado  $\rightarrow$  **24**

Fórmula para el porcentaje de la muestra

$$\text{Porcentaje} = n_h/n \times 100$$

- Primer grado  $\rightarrow (26 \div 127) \times 100 = 20,47\%$
- Segundo grado  $\rightarrow (27 \div 127) \times 100 = 21,26\%$
- Tercer grado  $\rightarrow (28 \div 127) \times 100 = 22,05\%$
- Cuarto grado  $\rightarrow (22 \div 127) \times 100 = 17,32\%$
- Quinto grado  $\rightarrow (24 \div 127) \times 100 = 18,90\%$

**Tabla 4**

*Muestra N°02*

Grados del Nivel Secundario	Población (N)	Muestra (n)	Porcentaje de la muestra
Primer Grado	39	26	20,47 %
Segundo Grado	40	27	21,26 %
Tercer Grado	41	28	22,05%
Cuarto Grado	33	22	17,32%
Quinto Grado	35	24	18,90%
Total	188	127	100%

*Nota.* Base de datos de la Institución Educativa

#### **4.4. Unidad de análisis y unidad de observación.**

La investigación se llevó a cabo con los estudiantes y docentes del nivel secundario de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer, lo cual se utilizó una encuesta para analizar la relación que existe entre la variable motivación y la variable calidad de servicio en la institución.

#### **4.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

##### **4.5.1. Técnica**

En la presente investigación se utilizó la técnica de encuesta, siendo uno de los instrumentos más utilizados para recolectar datos, ya que un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. (Hernandez Sampieri, 2014)

Esta técnica permitió obtener información directa para analizar la variable motivación y la variable calidad de servicio en la institución, mediante el instrumento diseñado con base en la escala Likert diseñado para recopilar las opiniones de los alumnos y los docentes del

nivel secundario de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer en lo cual será administrado directamente por el investigador.

#### 4.5.2. Instrumento

En la investigación se utilizó dos cuestionarios:

- El primer cuestionario se utilizó para medir la variable de la motivación de los docentes del nivel secundario de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer, que está conformada por 26 preguntas estructuradas en una escala tipo Likert de cinco puntos, según detalle:

**Tabla 5**

*Escala de Likert de la variable de Motivación*

Escala De Likert		
Variable	Escala	Valorización
Motivación	Siempre	5
	Casi Siempre	4
	Indiferente	3
	A Veces	2
	Nunca	1

*Nota.* Elaboración propia

Para la interpretación de los puntajes obtenidos, se utilizó el método de **baremación**, el cual permitió clasificar los datos obtenidos por la escala de Likert en tres niveles, alto, medio y bajo, que fueron recategorizados; alto (5), medio (3 - 4), bajo (1 - 2). El instrumento fue validada a través de juicios de expertos quienes verificaron la claridad y coherencia de los ítems.

- El segundo cuestionario se utilizó para medir la variable de la calidad de servicio y también estuvo conformado por 19 preguntas aplicado a los estudiantes del nivel

secundario de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer, en una escala Likert de cinco puntos, según detalle:

**Tabla 6**

*Escala de Likert de la variable calidad de servicio*

Escala De Likert		
Variable	Escala	Valorización
Calidad De Servicio	Totalmente de Acuerdo	5
	De Acuerdo	4
	Ni de Acuerdo ni en	3
	De Desacuerdo	
	En Desacuerdo	2
	Totalmente en Desacuerdo	1

*Nota.* Elaboración propia

Para la interpretación de los puntajes obtenidos, se utilizó el método de **baremación**, el cual permitió clasificar los datos obtenidos por la escala de Likert en tres niveles, alto, medio y bajo, que fueron recategorizados; alto (5), medio (3 - 4), bajo (1 - 2). El instrumento fue validada a través de juicios de expertos quienes verificaron la claridad y coherencia de los ítems.

#### 4.6. Análisis de fiabilidad

**Tabla 7**

*Resumen de procesamiento de casos de la variable motivación*

		N	%
Casos	Valido	17	100.0
	Excluido	0	0
	Total	100	100.0

*Nota.* IBM SPSS Statistics 27

**Tabla 8***Estadísticas de fiabilidad de la variable motivación*

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,80	17

*Nota.* IBM SPSS Statistics 27**Tabla 9***Resumen de procesamiento de casos de la variable calidad de servicio*

		<i>N</i>	%
Casos	Valido	127	100
	Excluido	0	0
	Total	127	100.0

*Nota.* IBM SPSS Statistics 27**Tabla 10***Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,656	127

*Nota.* IBM SPSS Statistics 27

#### **4.7 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información**

El procesamiento de información de esta investigación se llevó a cabo de manera manual debido que los instrumentos fueron aplicados de manera física y presencial y el análisis de los instrumentos se realizó mediante el programa estadístico SPSS 27 y luego se importó a la hoja de cálculo de Excel, lo cual fue utilizado para la elaboración de tablas y figuras que fueron analizados e interpretados en función de cada dimensión de las variables de la investigación, así mismo la información se procesó en función de las dimensiones de cada una de las variables, utilizando la escala de Likert , interpretada con los resultados



obtenidos con la técnica el baremo, que permite clasificar los puntajes en categorías cualitativas como es nivel bajo, medio, alto.

#### **4.8. Matriz de consistencia**

**Tabla 11**

*Matriz de consistencia metodológica*

**Título: “Motivación de la Plana Docente del Nivel Secundario y su Influencia en la Calidad de Servicio de la I. E.P José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca, 2024”.**

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores/ Cualidades	Metodología	Instrumentos
<b>Problema general</b> - ¿De qué manera la motivación de la plana docente del nivel secundario influye en la calidad de servicio de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca, 2024?	<b>Objetivo General</b> - Determinar la influencia de la motivación de la plana docente del nivel secundario en la calidad de servicio en la I. E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca, 2024	<b>Hipótesis General</b> - La motivación de la plana docente del nivel secundario Influye directa y significativamente en la calidad de servicio de la I.E. P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca, 2024	<b>Variable Independiente</b>  Motivación	Motivación Intrínseca-Motivacionales	Logros Reconocimiento Responsabilidad Independencia laboral Crecimiento personal Avance en la carrera	Tipo de investigación Aplicada	Cuestionario
<b>Problema específico</b> - ¿Cuál es el nivel de la motivación de la plana docente del nivel secundario de la I. E. P José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca? - ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de de la I. E P José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca - ¿Cuál es la relación entre motivación de la plana docente del nivel	<b>Objetivo específico</b> - Analizar el nivel de motivación de la plana docente del nivel secundario de la I. E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca - Evaluar el nivel de calidad de servicio de la I. E.P José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca - Establecer la relación entre motivación de la	<b>Hipótesis específicas</b> - El nivel de motivación de la plana docente del nivel secundario de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca es regular. - El nivel de Calidad de servicio en la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca es regular	<b>Variable dependiente</b>  Calidad de servicio	Motivación extrínseca-Higiénicos  Tangibles  Fiabilidad	Salario Política de la empresa y organización Relaciones con los compañeros de trabajo Ambiente físico Supervisión Status Seguridad laboral  Infraestructura Equipamiento Ambiente físico Presentación personal  Cumplimiento de promesas Exactitud de información	Nivel de investigación Correlacional explicativa  Diseño de la investigación Transversal/no experimental	Encuesta

secundario y la calidad de servicio en la I. E. P José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca	plana docente del nivel secundario y la calidad de servicio en la I. E.P José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca	- Existe una relación positiva entre motivación de la plana docente y calidad de servicio de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca		Desempeño del docente Manejo de quejas	
			Capacidad de respuesta	Accesibilidad de los docentes Tiempo de respuesta Actitud proactiva	<b>Población</b>  Plana docente del nivel secundario y alumnos.
			Seguridad o confianza	Confianza en el personal Ambiente seguro Confidencialidad de la información Reputación institucional	<b>Muestra</b>  Plana docente del nivel secundario y alumnos.
			Empatía	Atención personalizada Relación docente-estudiante Acción inclusiva Satisfacción general	

## CAPÍTULO V:

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 5.1 Presentación de resultados

##### *5.1.1 Análisis, interpretación de resultados*

Análisis descriptivo

#### **Variable: Motivación**

Conocer el grado de motivación de la plana docente del nivel secundario de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca, 2024.

***Tabla 12***

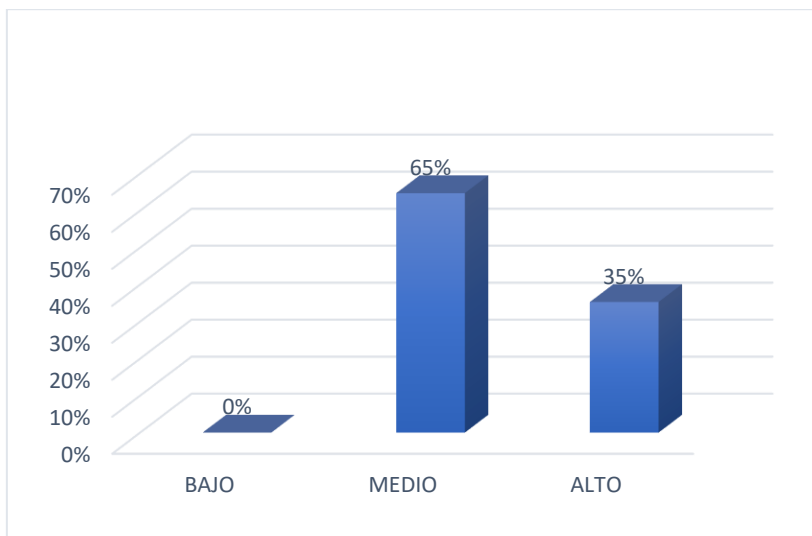
*Variable: Motivación*

		Rango De		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
		Puntajes				
		Min	Max			Acumulado
Bajo	1;2	26	61	0	0%	1;2
Medio	3;4	62	95	11	65%	3;4
Alto	5	96	130	6	35%	5
Total				17	100%	

*Nota.* Obtenido del cuestionario aplicado en diciembre del 2024.

**Figura 1**

*Motivación*



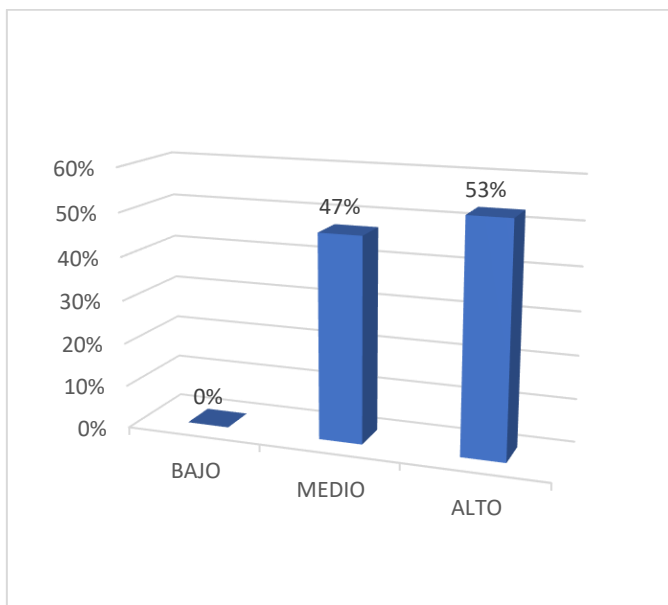
*Nota.* Obtenido del cuestionario aplicado en diciembre del 2024.

En el apartado, en la Tabla 12 y en la Figura 1, se observa que se aplicó el cuestionario a los 17 docentes del nivel secundario de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer. Se observa que el 65% de los encuestados se ubican en un nivel medio de motivación, lo que refleja que mantienen un grado aceptable de interés y compromiso con su labor. Por otro lado, el 35% alcanzan un nivel alto de motivación, lo cual evidencia que un grupo importante de docentes presenta un fuerte involucramiento y entusiasmo en el desempeño de sus funciones.

**Tabla 13***Dimensión: Factores Motivacionales o Intrínsecos*

		Rango De		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
		Puntajes				
		Min	Max			
Bajo	1;2	12	28	0	0%	0%
Medio	3;4	29	44	8	47%	47%
Alto	5	45	60	9	53%	100%
Total				17	100%	

*Nota.* Obtenido del cuestionario aplicado en diciembre del 2024.

**Figura 2***Dimensión: Factores Motivacionales o Intrínsecos*

*Nota.* Obtenido del cuestionario aplicado en diciembre del 2024.

En el apartado, en la Tabla 13 y en la Figura 2, se visualiza los resultados sobre los factores motivacionales o intrínsecos aplicado a 17 docentes del nivel secundario de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer, Se aprecia que el 47% de los docentes considera que su nivel de motivación intrínseca es medio, mientras que el 53% manifiesta que se encuentra en un nivel alto, lo que pone en relieve la relevancia de aspectos como la vocación, el reconocimiento y la satisfacción personal en su desempeño profesional.

**Tabla 14**

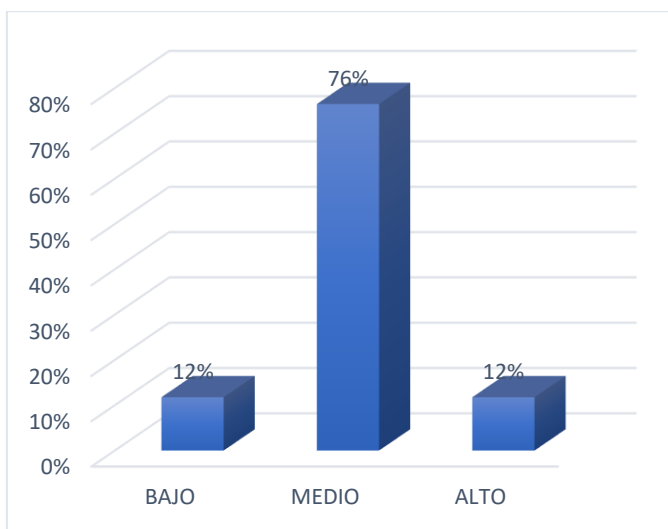
*Dimensión: Factores Higiénicos o Extrínseca*

		Rango De		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje
		Puntajes				
		Min	Max			Acumulado
Bajo	1;2	14	33	2	12%	12%
Medio	3;4	34	51	13	76%	88%
Alto	5	52	70	2	12%	100%
Total				17	100%	

*Nota.* Obtenido del cuestionario aplicado en diciembre del 2024.

**Figura 3**

*Dimensión: Factores Higiénicos o Extrínseca*



*Nota.* Obtenido del cuestionario aplicado en diciembre del 2024.

En el apartado, en la Tabla 14 y en la Figura 3, se observa los datos de los factores motivacionales extrínsecos. Los resultados evidencian que el 12% de los docentes perciben que su motivación extrínseca es de nivel alto, el 76% la ubican en un nivel medio, y un 12% señalan que es baja. Este comportamiento muestra que, si bien la mayoría de docentes se encuentra en un rango intermedio respecto a los estímulos externos (condiciones laborales, incentivos, beneficios), aún existe un sector reducido que percibe limitaciones en estos aspectos.

**Variable: Calidad de servicio**

Conocer el grado de calidad de servicio de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca, 2024.



**Tabla 15**

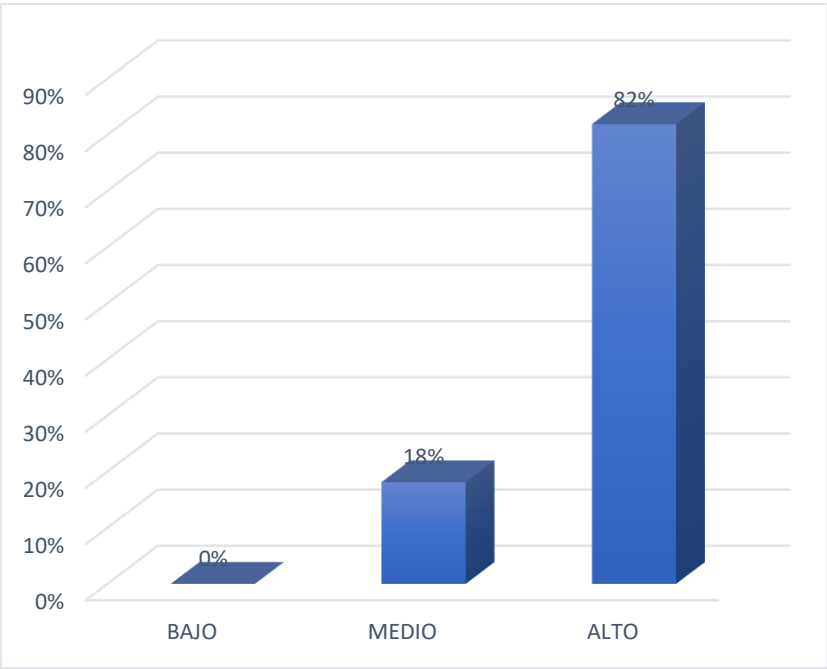
*Variable: Calidad de servicio*

Rango De		Puntajes		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
		Min	Max			
Bajo	1;2	19	44	0	0%	0%
Medio	3;4	45	70	23	18%	18%
Alto	5	71	95	104	82%	100%
Total				127	100%	

*Nota.* Obtenido del cuestionario aplicado en diciembre del 2024.

**Figura 4**

*Variable: Calidad de servicio*



*Nota.* Obtenido del cuestionario aplicado en diciembre del 2024.

En la interpretación se observa en la Tabla 15 y en la Figura 4, la variable calidad de servicio quien fue evaluada mediante el modelo SERVQUAL, el cual se consideró aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, midiéndolo desde la percepción de los 127 estudiantes del nivel secundario de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer, teniendo como resultado que el 82 % de los estudiantes encuestados consideran que el nivel de calidad de servicio en la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer es alto, el 18% indica que la calidad de servicio es medio y el ningún estudiante la percibe como baja.

**Tabla 16**

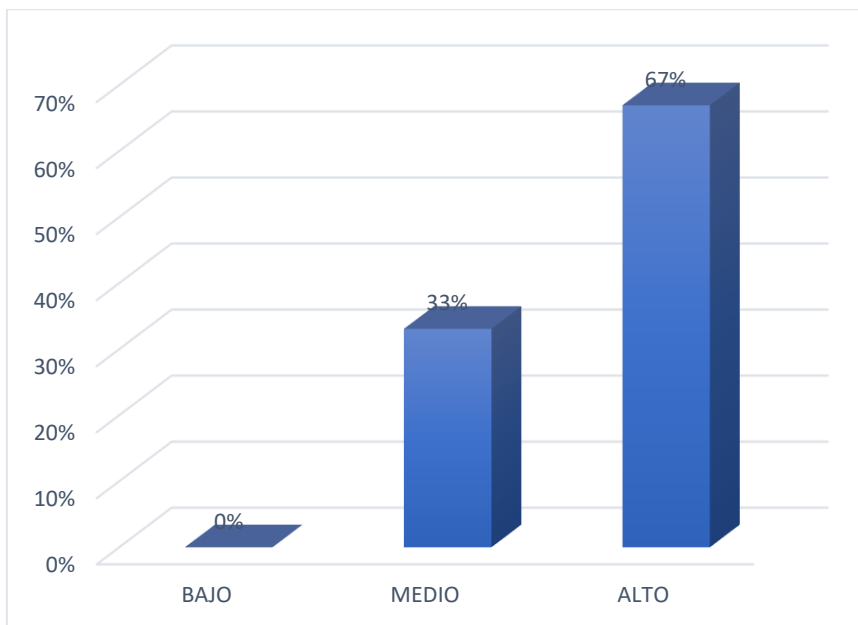
*Dimensión: Tangible*

Rango De						
Puntajes				Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
		Min	Max			
Bajo	1;2	4	9	0	0%	0%
Medio	3;4	10	15	42	33%	33%
Alto	5	16	20	85	67%	100%
Total				127	100%	

*Nota.* Obtenido del cuestionario aplicado en diciembre del 2024.

**Figura 5**

*Dimensión: Tangible*



*Nota.* Obtenido del cuestionario aplicado en diciembre del 2024.

Se observa que en la Tabla 16 y la Figura 5, los resultados obtenidos en la dimensión Tangible son de un 67% donde los estudiantes encuestados del nivel secundario en la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer indican que es de nivel alto, el 33% indica que el nivel es medio y el 0% expresa que nivel de elementos tangibles es bajo.

**Tabla 17**

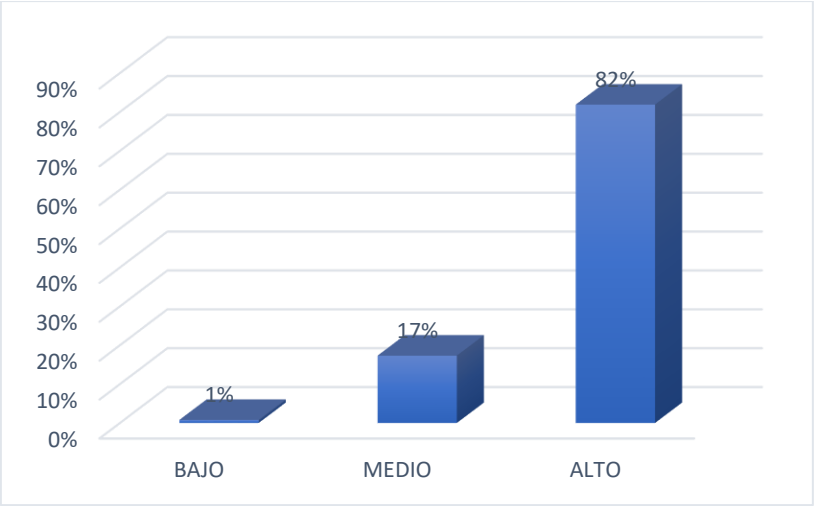
*Dimensión: Fiabilidad*

		Rango De		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
		Puntajes				
		Min	Max			
Bajo	1;2	4	9	1	1%	1%
Medio	3;4	10	15	22	17%	18%
Alto	5	16	20	104	82%	100%
Total				127	100%	

*Nota.* Obtenido del cuestionario aplicado en diciembre del 2024.

**Figura 6**

*Dimensión: Fiabilidad*



*Nota.* Obtenido del cuestionario aplicado en diciembre del 2024.

Se interpreta en la Tabla 17 y en la Figura 6, que se encuestó a 127 alumnos del nivel secundario de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer, que un 82% de los estudiantes encuestados consideraron que el nivel de la dimensión de fiabilidad en la I.E.P. José María Escrivá de

Balaguer es alto, el 17% indica que el nivel es medio y el 1% indica que la dimensión de fiabilidad es baja.

**Tabla 18**

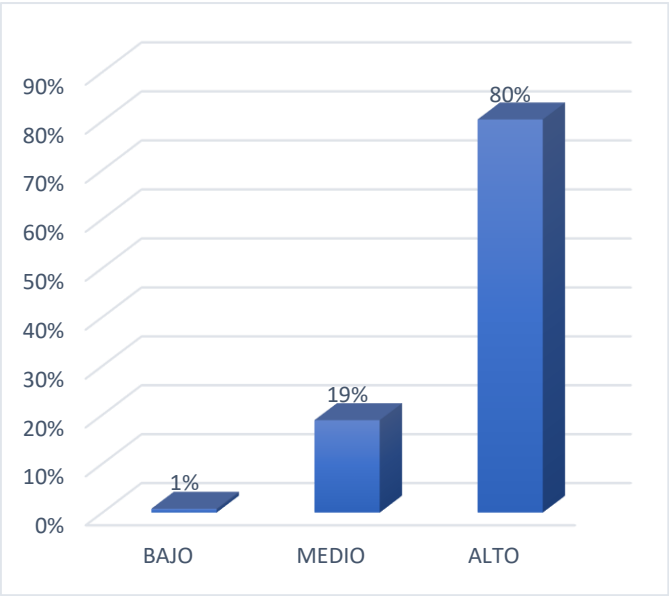
*Dimensión: Capacidad de respuesta*

		Rango De		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
		Puntajes				
		Min	Max			
Bajo	1;2	3	7	1	1%	1%
Medio	3;4	8	11	24	19%	20%
Alto	5	12	15	102	80%	100%
Total				127	100%	

*Nota.* Obtenido del cuestionario aplicado en diciembre del 2024.

**Figura 7**

*Dimensión: Capacidad de respuesta*



*Nota.* Obtenido del cuestionario aplicado en diciembre del 2024.

Se observa en la Tabla 18 y en la Figura 7, se aprecia el 80% de los estudiantes encuestados consideran que el nivel de la dimensión Capacidad de Respuesta en la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer es alto, el 19% indica que la dimensión Capacidad de Respuesta es nivel medio y tan solo el 1% indica que es bajo el nivel de la dimensión Capacidad de Respuesta.

**Tabla 19**

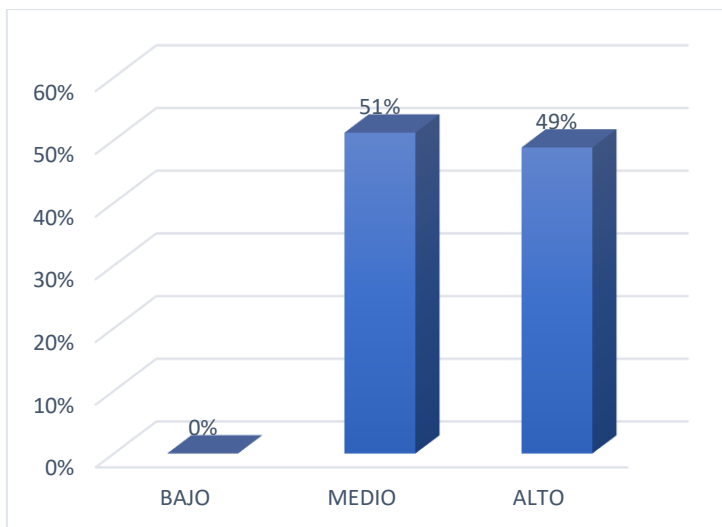
*Dimensión: Seguridad.*

Rango De						
		Puntajes		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
		Min	Max			
Bajo	1;2	4	9	0	0%	0%
Medio	3;4	10	15	65	51%	51%
Alto	5	16	20	62	49%	100%
Total				127	100%	

*Nota.* Obtenido del cuestionario aplicado en diciembre del 2024.

**Figura 8**

*Dimensión: Seguridad.*



*Nota.* Obtenido del cuestionario aplicado en diciembre del 2024.

En la Tabla 19 y en la Figura 8, se realizó la encuesta de 127 alumnos del nivel secundario de la I.E.P. José María Escrivá de Balaguer, lo cual se obtuvo un 49% de los estudiantes indicio que la dimensión de seguridad es de nivel alto, seguido el 51% indica que la dimensión de seguridad es de nivel medio, y el 0% expresa que el nivel de la dimensión de seguridad es bajo.

Tabla 20

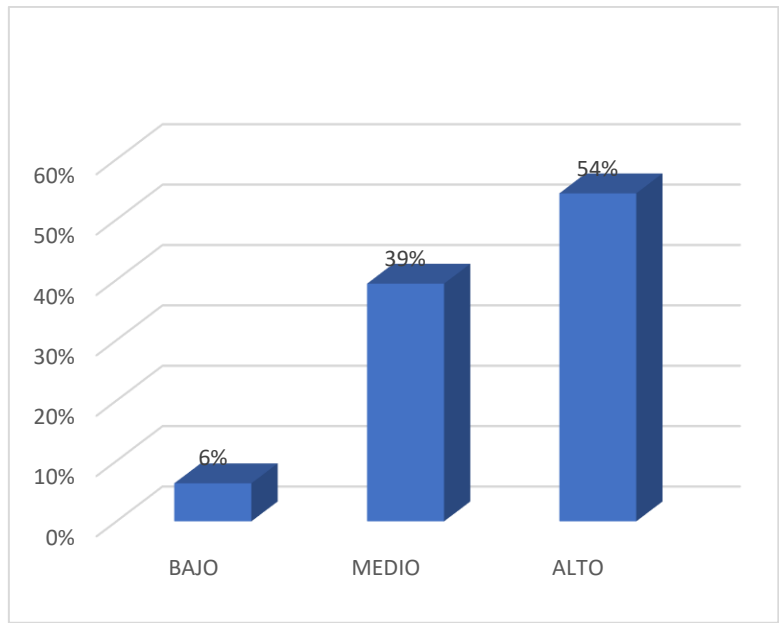
Dimensión: Empatía.

Rango De				Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Acumulado
	Puntajes					
	Min	Max				
Bajo	1;2	4	9	8	6%	6%
Medio	3;4	10	15	50	39%	46%
Alto	5	16	20	69	54%	100%
Total				127	100%	

Nota. Obtenido del cuestionario aplicado en diciembre del 2024.

Figura 9

Dimensión: Empatía.



Nota. Obtenido del cuestionario aplicado en diciembre del 2024.



En la interpretación se observa en la Tabla 20 y en la Figura 9, se aprecia un 54% de los estudiantes encuestados del nivel secundario I.E.P. José María Escrivá de Balaguer consideran que el nivel de la dimensión empatía es alto, seguido el 39% indica que la dimensión de la empatía es medio y el 6% expresa que el nivel de la dimensión empatía es bajo.

### **5.1.2 Discusión de resultados**

La presente investigación busco determinar influencia de la motivación de la plana docente del nivel secundario en la calidad de servicio de la I. E.P. José María Escrivá de Balaguer durante el periodo 2024, de los resultados se evidenciaron que existe una relación directa, moderada y positiva ente ambas variables, ya que los resultados obtenidos mediante las encuestas fue que la motivación de los docentes se encuentra en nivel medio, los alumnos percibieron que la calidad de servicio es nivel alta, en particularidad en la dimensión como tangible, fiabilidad y capacidad de respuesta, mientras que los resultados las dimensiones de seguridad y empatía se encuentra en el nivel medio.

Godoy (2021), en la investigación denominada *“La motivación docente y su influencia en la adquisición de los aprendizajes”*, a través del análisis de la motivación docente y la adquisición de los aprendizajes, con una muestra de 40 encuestados entre estudiantes y docentes, que contestaron el cuestionario, los resultados muestran que la motivación docente incide de manera directa en el desempeño académico de los estudiantes, teniendo que como resultado que el 80% de los docentes se sienten motivados y comprometidos con la mejora del aprendizaje de sus alumnos.

Estos hallazgos guardan correspondencia con los resultados de la investigación de Gonzales (2022) En su tesis titulada, *“Motivación de los trabajadores y calidad de servicio en un Centro de Idiomas de Trujillo, año 2022”*, que en su estudio realizado en un centro de

idiomas, que tuvo una población 74 estudiantes y 17 colaboradores, que utilizaron como instrumento de recolección de datos el cuestionario (encuesta), obteniendo como resultado que la motivación de la mayoría de los docentes se encuentran en nivel alto, demostrando que a mayor motivación laboral mayor es la percepción de la calidad de servicio, reafirmando que existe una relación directa entre la motivación de los trabajadores y la calidad de servicio en un centro de idiomas de Trujillo, significando que, a mayor motivación, existirá también una mayor percepción de la calidad de servicio.

En comparación con los resultados obtenido con Valencia (2021) En su trabajo de investigación, *Motivación y desempeño laboral de docentes de una Institución Educativa de la localidad de Ascensión – Huancavelica*, cuyos datos obtenido por su instrumento de recolección de datos que fue aplicado a una población de 42 docentes, obtuvieron que el 57.1% de la muestra señala tener muy buena motivación y el 16.7% muestran una excelente motivación y el 52.4% tiene muy buen desempeño laboral y el 40.5% tiene un excelente desempeño laboral, estos resultados evidencia que a mayor nivel de motivación, mejores son los niveles de desempeño laboral, estimulando las capacidades de habilidades y las actitudes positivas.

Al contrastar con los resultados obtenidos por el investigador Romero y Ruiz (2023) En su trabajo de investigación titulada: *“La motivación laboral y su influencia en la calidad de servicio del área de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, año 2023”*, cuyos resultados obtenidos por la población se obtuvo una estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,842, es decir que tiene una distribución normal, por lo que su hipótesis se encontró mediante el coeficiente no paramétrico de Rho de Sperman = 0.360 con un p-valor=0.004 indicando que tuvo una correlación positiva media y

significativa, así como indica es menos o igual que 0.05, concluyendo que la motivación laboral se relaciona significativa con la calidad de servicio del área de atención al usuario en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, año 2023. Así como la primera hipótesis específica concluyo que el Rho de Spearman es 0.193 con un p-valor= 0.036 indican una correlación positiva media y significativa por lo que debe ser menor o igual que 0.05, donde indica la motivación intrínseca se relaciona significativa con la calidad de servicio del área de atención al usuario, y la motivación extrínseca se relaciona significativamente con calidad de servicio del área de atención al usuario en la municipalidad provincial de Coronel Portillo, año 2023.

De la misma forma con los resultados obtenidos de la tesis Mayta y Meza (2022), *Motivación laboral y Calidad del servicio en la Empresa Inversiones Portaimport SAC. – 2022*”, la investigación tiene una población de 22 colaboradores, utilizo la técnica de la encuesta para recolectar la información dos cuestionarios tipo Likert lo cual fueron validados por tres expertos cualificados “juicio de expertos”, concluyendo que se halló una relación significativamente alta entre motivación laboral y calidad de servicio  $Rho = 0.836$ ;  $p < 0.05$ , esto respaldando la hipótesis general que sostiene la motivación de los docente incide positivamente en la calidad de servicio.

De igual modo, con los resultados de Cueva y Lavado (2022) En su trabajo de investigación: *“Motivación laboral y su influencia en la calidad de atención a los clientes de un call center, distrito de la Molina (Lima - Perú), 2022”*. Se planteo como propósito principal analizar la influencia de la motivación laboral en la calidad de atención a los clientes de un call center en el distrito de La Molina durante el 2022, utilizo una encuesta que fue aplicada a 188 asesores que obtuvo una validación con alfa de Cronbach en la

motivación laboral de 0.816 y para la variable calidad de atención 0.897, teniendo una correlación positiva de 0.662, con una significancia  $p = "0.000" > 0.05$ , llegando a la conclusión que si existe una influencia significativa entre la motivación laboral con la calidad de atención al cliente de un call center en el distrito de La Molina durante el 2022.

Asimismo, coincide con los resultados con el estudio de Sanchez (2023) En su trabajo de investigación, *La motivación laboral y su relación con la calidad de servicio en la empresa Concel S.A.C., Cajamarca, 2022*, los resultados obtenidos el valor rho del coeficiente de correlación que tiene un valor de 0.871, lo que se corrobora porque la motivación laboral en general es calificada como "regular" en un 60%, mientras que la calidad servicio también en general es calificada, también en un 60% es calificada como "regular", en cuanto a establecer la relación entre la dimensión factores extrínsecos de la motivación laboral y la calidad de servicio de la empresa CONCEL S.A.C., Cajamarca 2022, la investigación encontró que la relación es significativa alta, la juzgar por el valor rho del coeficiente de correlación que tiene un valor de 0.728; lo que se corrobora porque los factores extrínsecos en general son calificados como "regular" por el 50% de los encuestados, recomendando actuar sobre los factores clave de la calidad de servicio que son la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles, para fortalecerlos y adecuarlos para beneficios de los clientes, habida cuenta que son calificados en un promedio del 60% como "regular".

### 5.1.3 Prueba de Hipotesis

**Tabla 21**

*Prueba de normalidad*

		Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación		0.119	127	<0.001	0.946	127	<0.000
Calidad de Servicio	de	0.120	127	<0.001	0.967	127	0<003
a. Corrección de significación de Lilliefors							

*Nota.* IBM SPSS Statistics 27

En la interpretación de la Tabla 21 nos muestra la prueba de normalidad dados en las variables, indica que los datos no presentan una distribución normal, puesto que en la variable motivación tiene los resultados siguientes:

- Kolmogorov -Smirnov:  $p = 0.001 < 0.05$  ..... No sigue una distribución normal.
- Shapiro-Wilk:  $p = 0.001 < 0.05$ .....No sigue una distribución normal.

En la variable calidad de servicio

- Kolmogorov-Smirnov:  $p = 0.000 < 0.05$  .... No sigue una distribución normal.
- Shapiro-Wilk:  $p = 0.003 < 0.05$  .... No sigue una distribución normal.

Esto significa que, para realizar análisis estadísticos posteriores, se utilizarán métodos no paramétricos, que no requieren normalidad en los datos, por lo que la hipótesis se encontrará mediante el coeficiente no paramétrico de Rho de Spearman.

**Tabla 22***Rango de la correlación*

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a - 0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a 0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a+0.10	Correlación positiva débil
+0.01 a+0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+.076 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

*Nota.* Rango de la correlación

**Tabla 23***Correlación de las variables*

			Motivación	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Motivación	Coefficiente de correlación	1	0.417
		Sig. (bilateral)		0,03
		N	127	127
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	0,417	1
		Sig. (bilateral)	0,03	
		N	127	127

*Nota.* IBM SPSS Statistics 27

Interpretación de la Tabla 23 nos muestra que el coeficiente de la correlación de Rho de Spearman entre la variable motivación y calidad de servicio es igual a 0.417, con un nivel de significancia bilateral de 0,03 que es menor a 0,05; evidenciando una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa, aceptando la hipótesis general que la motivación de la plana docente del nivel secundario influye directa y significativamente en la calidad de servicio de la I.E. P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca.

## CONCLUSIONES

1. Se concluye que existe una influencia significativa entre la motivación de la plana docente del nivel secundario y la calidad de servicio en la I. E.P. José María Escrivá de Balaguer, evidenciando que a medida que aumenta la motivación de los docentes la calidad de servicio aumento a su ritmo, por lo cual fortalecer la motivación en la plana docente es una estrategia clave para incrementar en la mejora de calidad de servicio.
2. Se concluye que el nivel de motivación de la plana docente del nivel secundario en la IEP José María Escrivá de Balaguer, en su mayoría es un nivel medio; por otro lado, se tiene una parte significativa que alcanza el nivel alto, evidenciado en la encuesta aplicada a los diecisiete docentes del nivel secundario. Por lo que se puede evidenciar que los factores motivacionales o intrínsecos, mostrando satisfacción de nivel alto desde el enfoque personal y profesional, por lo cual se refleja en el compromiso laboral. Por otra parte, los resultados por los factores higiénicos o extrínsecos se identificó ciertas limitaciones con relación al entorno laboral, como es el salario, no están de acuerdo algunos con las políticas institucionales, relaciones interpersonales, como también tienen algunas deficiencias al respecto al ambiente físico donde desarrollan sus labores. Sin embargo, se puede evidenciar que los docentes mantienen una actitud positiva y comprometida hacia su vocación, al margen que aún persiste algunas situaciones externas que aún falta mejorar.
3. Se concluyo que la calidad de servicio en la I. E.P. José María Escrivá de Balaguer es percibida de manera positiva por la mayoría de los alumnos, ubicándole



principalmente en un nivel alto, reflejando que la institución educativa ofrece un servicio que brinda confianza, responsabilidad y sobre todo refleja el compromiso de los docentes y por parte de los administrativos. Asimismo, se evidencia por parte de los estudiantes que existe algunos aspectos negativos relacionado al desempeño en la atención brindada, lo que fortalece la imagen institucional y contribuye a la satisfacción de la comunidad educativa.

4. Se concluyo, que existe una relación significativa y positiva entre la motivación y la calidad de servicio de la plana docente del nivel secundario en la IEP José María Escrivá de Balaguer, lo que se puede corroborar que a medida que los docentes se sienten más motivados con su trabajo, la calidad de servicio también tiende a incrementarse, si bien es cierto la relación no es de gran magnitud, pero se percibe que la motivación constituye un factor importante y relevante al momento de fortalecer con la calidad de servicio, evidenciando que se debe atender los aspectos de los factores intrínsecos como los factores extrínsecos, ya que todo esto influye en el compromiso y desempeño de la plana docente.

## **RECOMENDACIONES**

Al promotor como al director de la I. E.P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca se le recomienda lo siguiente:

1. Se recomienda realizar un plan institucional de mejora continua donde se pueda observar las deficiencias o las justificaciones porque los docentes no se encuentran tan motivados y de esa manera poder mejorar la calidad de servicio, para obtener mejor resultado al plan mencionado se debería establecer un comité para supervisar de esa manera pueda ser más eficiente, pero sin embargo la institución debería realizar una retroalimentación constante para saber si se está cumpliendo a cabalidad o en que se podría mejorar con el fin de obtener mejores resultados.
2. Se recomienda a la dirección de la institución gestionar incentivos económicos o reconocimientos no económicos como implementar programas de desarrollo profesional, donde se incluya capacitaciones, mentorías enfocadas a estrategias pedagógicas actualizadas, mejorando en la motivación intrínseca y extrínseca de los docentes.
3. Se recomienda a la institución implementar un plan integral abarcando las dimensiones de SERVQUAL, articulando estrategias para el fortalecimiento la motivación del docente, así como implementar con equipos modernos, materiales en buen estado, mejorar constantemente la infraestructura, realizar encuestas y focus group para entender las necesidades y expectativas de los estudiantes.
4. Se recomienda incentivar a los docentes como reconocimiento al desempeño del docente, oportunidades de desarrollo profesional. Así como también realizar actividades

de integración, trabajo colaborativo y jornadas de convivencia institucional con la finalidad de fortalecer la relación entre compañeros de trabajo teniendo un resultado más eficiente y eficaz en la motivación, de igual modo realizar una retroalimentación a los estudiantes para que puedan mejorar en su rendimiento, fomentar participación activa en el proceso de aprendizaje a través de exposiciones, debates.

## REFERENCIAS

- Angarita, J. R. (2017). *Teoría De Las Necesidades De Maslow*. Obtenido de <https://www.sanfelipe.edu.uy/wp-content/uploads/2017/04/Teor%C3%ADa-de-Maslow-de-EVA-Udelar.pdf>
- Cajas Grace, K. A. (2023). Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/12136/1/Ati%20Cajas%2C%20G%20%282023%29%20La%20calidad%20de%20servicio%20y%20la%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20en%20el%20%C3%A1rea%20de%20mantenimiento%20industrial%20en%20la%20empresa%20ISISTEM%20C%8DA>
- Carmona Lavado, A. (1998). La Teoría De Los Dos Factores En La Satisfacción Del Cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4, 53-80. Obtenido de <file:///C:/Users/NANCY/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosDosFactoresEnLaSatisfaccionDelCliente-187754.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. McGRAW-Hill/Interamericana Editores, S.A. De C.V. Obtenido De [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizational\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizational_La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)
- Chiavenato, I. (2012). *Teoría general de la administración* (Vol. 8º). McGraw-hill Interamericana de España S.L.

- Cruzado Ramírez, E. F. (2021). *Repositorio Universidad Nacional de Cajamarca*. Obtenido de  
de  
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4413/Tesis%20Erick%20Cruzado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cueva, A. P., & Lavado, C. F. (2022). *Respositorio* . Obtenido de  
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2630/TL-Belleza%20A-Navarro%20C-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Díaz, J. (2021). *Repositorio UCA*. Obtenido de  
<https://repositorio.uca.edu.ar/bitstream/123456789/12938/1/motivaci%C3%B3n-docente-tiempos-pandemia.pdf>
- Godoy Robles, G. G. (2021). *Revista Electrónica Desafíos Educativos*. Obtenido de  
<https://revista.ciinsev.com/assets/pdf/revistas/revista8/5.pdf>
- Gonzales Ruiz, Juan Carlos. (2022). *Motivación de los trabajadores y calidad de servicio*.  
Trujillo. Obtenido de <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/c55eaae5-5835-4f57-8ba7-b42b416d9b50/content>
- Hernandez Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Impreso en México:  
Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- López, J. A. (2021). *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*.  
doi:<https://doi.org/10.35575/rvucn.n64a7>
- Mayta, E. G., & Meza Suricaqui, B. (2022). *Repositorio Universidad Peruana Los Andes*.  
Obtenido de concytec:

[https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/8149/T037\\_7645912\\_72112752\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/8149/T037_7645912_72112752_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

McClelland, D. (1960). *The Achieving Society*. Obtenido de

<https://gwern.net/doc/economics/1971-mcclelland-theachievingociety.pdf>

Mundaca Ramos, H. M. (2023). *Repositorio UNC*. Obtenido de

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/6102/Tesis%20Merlita%20Mundaca.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Parra, M. E. (2013). *Importancia de la calidad del servicio del cliente*. Obtenido de

<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>

Romero Lozano, C. N., & Ruiz Sinarahua, C. N. (2023). *Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali*. Obtenido de

<https://apirepositorio.unu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1f17f02c-96f0-414a-8fe0-6e13f9d82e16/content>

Sanchez Marquez, I. D. (2023). *Repositorio de la Universidad Nacional de Cajamarca* .

Obtenido de

<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/5972/TESIS%20IRVING%20SANCHEZ%20MARQUEZ.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Setó Pamies, D. (2004). *de la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid: ESIC.

Obtenido de

[https://campusvirtual.icap.ac.cr/pluginfile.php/217711/mod\\_resource/content/0/La%20Calidad%20del%20Servicio.pdf](https://campusvirtual.icap.ac.cr/pluginfile.php/217711/mod_resource/content/0/La%20Calidad%20del%20Servicio.pdf)

Valencia Guillen, J. K. (2021). Obtenido de

<https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/2a07fdea-2e42-4290-9a0c-3fe0afb69126/content>

Vázquez, C. H., Martínez, J. J., & Heredia, N. V. (2021). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. 30. Obtenido de

[https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/html/#redalyc\\_637969396001\\_ref7](https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/html/#redalyc_637969396001_ref7)

## APÉNDICES

### Apéndice A

*Instrumento de recolección de datos.*



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas**  
**E.A.P. Administración**

---

### ENCUESTA – MOTIVACIÓN

Estimado docente, la presente encuesta tiene por objetivo medir el nivel de motivación de la plana docente del nivel secundario de la I. E. P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca. La encuesta es anónima, por lo cual, se le solicita que las preguntas sean respondidas de manera honesta.

#### I. DATOS GENERALES

**Sexo:**                      Masculino (    )                                      Femenino (    )

#### II. INSTRUCCIONES

Se le presentará una serie de preguntas, de las cuales debe seleccionar la respuesta que Ud. considere correcta y que se ajuste a la realidad. La información es reservada y únicamente se utilizará para analizar y lograr los objetivos propuestos en la investigación.

Marque con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

N°	Ítems	Escala				
		Siempre	Casi siempre	Indiferente	A veces	Nunca
	Motivación					
		5	4	3	2	1



	<b>Dimensión: Factores Motivacionales o Intrínsecos</b>					
	<b>Logro</b>					
1	¿Me siento satisfecho cuando mis estudiantes logran los objetivos de aprendizaje?					
2	¿Considero que el progreso académico de mis alumnos me motiva en mi labor como docente?					
	<b>Reconocimiento</b>					
3	¿Considero que mis esfuerzos son apreciados y reconocidos en el ambiente laboral?					
4	¿El reconocimiento de mis logros incrementa en mi motivación para seguir enseñando?					
	<b>Independencia laboral</b>					
5	¿Me siento libre para tomar decisiones sobre cómo impartir mis clases y qué métodos utilizar?					
6	¿Me siento respaldado para tomar iniciativas y asumir proyectos educativos dentro de la institución?					
	<b>Responsabilidad</b>					
7	¿Me motiva la responsabilidad que impulso en la formación de futuras generaciones?					
8	¿Me resulta satisfactorio asumir la responsabilidad de gestionar y evaluar el aprendizaje de mis alumnos?					
	<b>Crecimiento personal</b>					
9	¿Percibo que tengo oportunidades de ascender y desarrollarme en mi carrera como docente?					
10	¿Me motiva recibir capacitaciones que fortalecen capacidad como docente?					
	<b>Avance en la carrera</b>					

11	¿Percibo que la institución ofrece oportunidades de ascender dentro de la institución?					
12	¿Percibo que existen posibilidades de progresar profesionalmente dentro de la institución?					
	<b>Dimensión: Factores Higiénicos o Extrínseca</b>					
	<b>Salario</b>					
13	¿Estoy satisfecho con mi salario en relación con la cantidad de trabajo que realizo?					
14	¿Considero que mi remuneración económica refleja adecuadamente mi desempeño y el tiempo que dedico a mi labor como docente?					
	<b>Política de la empresa y organización</b>					
15	¿Las decisiones políticas de la institución apoya mi desarrollo profesional y bienestar?					
16	¿Me siento valorado por la institución en cuanto a las oportunidades de crecimiento, desarrollo profesional y estabilidad laboral?					
	<b>Relaciones con los compañeros de trabajo</b>					
17	¿Cuento con el apoyo de mis colegas cuando enfrente dificultades laborales?					
18	¿El trabajo en equipo con mis colegas contribuye positivamente a mi motivación diaria?					
	<b>Ambiente Físico</b>					
19	¿Me siento cómodo/a laborando en el espacio físico que me asigna la institución (salones, materiales, equipos)?					
20	¿Considero que sería importante mejorar las condiciones de infraestructura y equipamiento en donde desempeño mi labor como docente?					
	<b>Supervisión</b>					

21	¿la orientación que recibo de mis superiores me ayuda a mejorar en mi desempeño como docente?					
22	¿Percibe que sus superiores le dirigen de manera justa y constructiva?					
	<b>Status</b>					
23	¿percibo que mi rol como docente me brinda prestigio y reconocimiento social					
24	¿Percibo que mi profesión me otorga prestigio dentro de la comunidad educativa y me hace desarrollarme con mejor dedicación?					
	<b>Seguridad Laboral</b>					
25	¿La confianza de mantener mi trabajo me permite concentrarme en mis funciones como docente?					
26	¿Saber que mi trabajo es estable me da confianza para comprometerme a largo plazo con la institución?					

Gracias por su colaboración

## Apéndice B



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA**  
**Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas**  
**E.A.P. Administración**

---

### ENCUESTA – CALIDAD DE SERVICIO

Estimado estudiante, la presente encuesta tiene por objetivo medir el nivel de calidad de servicio de los estudiantes del nivel secundario de la I. E. P. José María Escrivá de Balaguer, Cajamarca. La encuesta es anónima, por lo cual, se le solicita que las preguntas sean respondidas de manera honesta.

#### I. DATOS GENERALES

**Sexo:**                      Masculino (   )                                      Femenino (   )

#### II. INSTRUCCIONES

Se le presentará una serie de preguntas, de las cuales debe seleccionar la respuesta que Ud. considere correcta y que se ajuste a la realidad. La información es reservada y únicamente se utilizará para analizar y lograr los objetivos propuestos en la investigación.

Marque con una X la respuesta que considere correcta de acuerdo a la pregunta.

N°	Ítems	Escala				
		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni acuerdo ni desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente desacuerdo
	Calidad de Servicio	5	4	3	2	1
	Tangibilidad (Aspectos físicos, instalaciones y equipos)					

1	¿Las instalaciones del centro educativo son modernas y bien mantenidas?					
2	¿El equipo y material educativo están disponibles y en buen estado?					
3	¿Los docentes utilizan recursos tecnológicos adecuados durante las clases?					
4	¿Las aulas y otras instalaciones están limpias y bien organizadas?					
<b>Fiabilidad (Cumplimiento de promesas y expectativas)</b>						
5	¿Los docentes cumplen con el horario y las actividades programadas?					
6	¿Los contenidos impartidos en las clases coinciden con lo prometido en los programas de estudio?					
7	¿Los docentes son capaces de enseñar de manera clara, efectiva y tiene información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los alumnos?					
8	¿Las solicitudes o quejas son atendidas de manera eficiente y rápida?					
<b>Capacidad de Respuesta (Disposición para ayudar y resolver problemas)</b>						
9	¿Los docentes y el personal administrativo responden rápidamente a tus dudas y preguntas?					
10	¿Recibes retroalimentación oportuna sobre tu desempeño académico?					
11	¿Cómo calificaría la actitud del personal para anticipar posibles inconvenientes y actuar para evitarlos?					
<b>Seguridad (Confianza y tranquilidad en el servicio)</b>						
12	¿Te sientes seguro/a en el entorno educativo (¿por ejemplo, en cuanto a tu bienestar personal y académico?					

13	¿La institución proporciona un ambiente libre de acoso o discriminación?					
14	¿Los procedimientos académicos y administrativos son claros y transparentes?					
15	¿Los docentes y el personal educativo promueven un ambiente de respeto y confianza?					
<b>Empatía (Atención personalizada y cuidado hacia los estudiantes)</b>						
16	¿Recibes atención personalizada cuando lo necesitas?					
17	¿El personal educativo muestra comprensión y apoyo ante situaciones personales que puedan afectar tu rendimiento?					
18	¿Los profesores muestran interés genuino por el éxito académico de los estudiantes?					
19	¿Los profesores están dispuestos a adaptar su enfoque para satisfacer las necesidades de los estudiantes?					

Gracias por su colaboración

## ANEXOS

### ✓ *Formatos de validación del instrumento de investigación por expertos*

#### **FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS - ENCUESTA (CUESTIONARIO)- CALIDAD DE SERVICIO**

**1. Título de la Tesis:** "MOTIVACIÓN DE LA PLANA DOCENTE DEL NIVEL SECUNDARIO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I. E. P. JOSÉ MARÍA ESCRIVÁ DE BALAGUER, CAJAMARCA, 2024".

**2. Nombre del tesista:** Bachi. Ortiz Núñez|Nancy

**3. Experto:** Pérez Aguilar Jair Miguel

**4. Grado Académico:** Master en Innovación de Procesos en la Gestión Pública.

**5. Estimado (a) experto (a):**

Adjunto instrumentos de recolección de datos y matriz de consistencia metodológica, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (x) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		x			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto			x		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio			x		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.			x		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba de fiabilidad estadística			x		
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		x			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		x			
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia con el encuestado: lenguaje, nivel de información.		x			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.			x		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		x			

Opinión: Favorable (x)

No favorable ( )

Cajamarca, 11 de diciembre del 2025.



Firma del experto (a)

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS -  
ENCUESTA (CUESTIONARIO)- MOTIVACIÓN**

**1. Título de la Tesis:** "MOTIVACIÓN DE LA PLANA DOCENTE DEL NIVEL SECUNDARIO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I. E. P. JOSÉ MARÍA ESCRIVÁ DE BALAGUER, CAJAMARCA, 2024".

**2. Nombre del tesista:** Bachi. Ortiz Núñez Nancy

**3. Experto:** Pérez Aguilar Jair Miguel

**4. Grado Académico:** Master en Innovación de Procesos en la Gestión Pública.

**5. Estimado (a) experto (a):**

Adjunto instrumentos de recolección de datos y matriz de consistencia metodológica, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (x) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		x			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto			x		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio			x		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.			x		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicó la prueba de fiabilidad estadística			x		
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		x			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		x			
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia con el encuestado: lenguaje, nivel de información.		x			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.			x		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		x			

Opinión: Favorable (x)

No favorable ( )

Cajamarca, 11 de diciembre del 2025.

.....  
Firma del experto (a)



**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS -  
ENCUESTA (CUESTIONARIO)- MOTIVACIÓN**

**1. Título de la Tesis:** "MOTIVACIÓN DE LA PLANA DOCENTE DEL NIVEL SECUNDARIO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I. E. P. JOSÉ MARÍA ESCRIVÁ DE BALAGUER, CAJAMARCA, 2024".

**2. Nombre del tesista:** Bachi. Ortiz Nuñez Nancy

**3. Experto:** Mg Lic. Adm. Cruzado Villar, Gilbert Andrés

**4. Grado Académico:** Magister en Administración Estratégica de Negocios Mención en Gestión Empresarial

**5. Estimado (a) experto (a):**


Adjunto instrumentos de recolección de datos y matriz de consistencia metodológica, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (x) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		x			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto			x		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio			x		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.			x		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicado la prueba de fiabilidad estadística			x		
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		x			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		x			
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia con el encuestado: lenguaje, nivel de información.		x			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.			x		
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		x			

Opinión: Favorable ( x )

No favorable ( )

Cajamarca, 11 de diciembre del 2025.

  
 Mg. Lic. Adm.  
 Cruzado Villar, Gilbert Andrés  
 .....  
 Firma del experto (a)

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS -  
ENCUESTA (CUESTIONARIO)- CALIDAD DE SERVICIO**

**1. Título de la Tesis:** "MOTIVACIÓN DE LA PLANA DOCENTE DEL NIVEL SECUNDARIO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I. E. P. JOSÉ MARÍA ESCRIVÁ DE BALAGUER, CAJAMARCA, 2024".

**2. Nombre del tesista:** Bachí, Ortiz Nuñez Nancy

**3. Experto:** Mg Lic. Adm. Cruzado Villar, Gilbert Andrés

**4. Grado Académico:** Magíster en Administración Estratégica de Negocios Mención en Gestión Empresarial

**5. Estimado (a) experto (a):**


Adjunto instrumentos de recolección de datos y matriz de consistencia metodológica, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (x) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		x			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto			x		
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio			x		
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.			x		
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicado la prueba de fiabilidad estadística			x		
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		x			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		x			
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia con el encuestado: lenguaje, nivel de información.			x		
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.					
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		x			

Opinión: Favorable ( x )

No favorable ( )

Cajamarca, 11 de diciembre del 2025.

  
 Mg. Lic. Adm.  
 Cruzado Villar, Gilbert Andrés  
 .....  
 Firma del experto (a)

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS -  
ENCUESTA (CUESTIONARIO)- MOTIVACIÓN**

**1. Título de la Tesis:** "MOTIVACIÓN DE LA PLANA DOCENTE DEL NIVEL SECUNDARIO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I. E. P. JOSÉ MARÍA ESCRIVÁ DE BALAGUER, CAJAMARCA, 2024".

**2. Nombre del tesista:** Bachi. Ortiz Nuñez Nancy

**3. Experto:** Lic. Adm. Rosa Bertha Mendoza Esquivas

**4. Grado Académico:** Doctora en Administración de la Educación

**5. Estimado (a) experto (a):**

Adjunto instrumentos de recolección de datos y matriz de consistencia metodológica, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (x) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		x			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto		x			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio		x			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.		x			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicado la prueba de fiabilidad estadística		x			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		x			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		x			
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia con el encuestado: lenguaje, nivel de información.		x			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.		x			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		x			

Opinión: Favorable ( x )

No favorable ( )

Cajamarca, 11 de diciembre del 2025.

  
 .....  
 Firma del experto (a)



**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR EXPERTOS -  
ENCUESTA (CUESTIONARIO)- CALIDAD DE SERVICIO**

**1. Título de la Tesis:** "MOTIVACIÓN DE LA PLANA DOCENTE DEL NIVEL SECUNDARIO Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA I. E. P. JOSÉ MARÍA ESCRIVÁ DE BALAGUER, CAJAMARCA, 2024".

**2. Nombre del tesista:** Bachi. Ortiz Nuñez Nancy

**3. Experto:** Lic. Adm. Rosa Bertha Mendoza Esquivés

**4. Grado Académico:** Doctora en Administración de la Educación

**5. Estimado (a) experto (a):**

Adjunto instrumentos de recolección de datos y matriz de consistencia metodológica, con la finalidad se sirva determinar si el instrumento de medición reúne los indicadores necesarios y evaluar si ha sido excelente, muy bueno, bueno, regular o deficiente, colocando un aspa (x) en el casillero correspondiente, conforme a cada definición.

Nº	Indicadores	Definición	Excelente	Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente
1	Claridad y precisión	Las preguntas están redactadas en forma clara y precisa, sin ambigüedades		x			
2	Coherencia	Las preguntas guardan relación con la hipótesis, las variables e indicadores del proyecto		x			
3	Validez	Las preguntas han sido redactadas teniendo en cuenta la validez de contenido y criterio		x			
4	Organización	La estructura es adecuada. Comprende la presentación, agradecimiento, datos demográficos, instrucciones.		x			
5	Confiabilidad	El instrumento es confiable porque se aplicado la prueba de fiabilidad estadística		x			
6	Control de sesgo	Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas		x			
7	Orden	Las preguntas y reactivos han sido redactadas utilizando la técnica de lo general a lo particular.		x			
8	Marco de referencia	Las preguntas han sido redactadas de acuerdo con el marco de referencia con el encuestado: lenguaje, nivel de información.		x			
9	Extensión	El número de preguntas no es excesivo y está en relación con las variables, dimensiones e indicadores del problema.		x			
10	Inocuidad	Las preguntas no constituyen riesgo para el encuestado.		x			

Opinión: Favorable ( x )

No favorable ( )

Cajamarca, 11 de diciembre del 2025.



.....  
Firma del experto (a)