TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

"MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, SEDE BREÑA – PERÚ, 2023"

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Eduardo Flores Rodriguez (0000-0002-5853-7180)

Asesor:

Felix Jose Colina Ysea (0000-0002-6651-3509)

Lima – Perú

2024

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 30 de julio de 2024

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	**HUGO JESÚS SALAS CANALES**
Miembro 1	**OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO**
Miembro 2	**WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA**

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:
"MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, SEDE BREÑA – PERÚ, 2023"

Presentado por el(la) bachiller.
EDUARDO FLORES RODRIGUEZ

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:
FELIX JOSE COLINA YSEA

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple ( ) calificar a:

Tesista:	**EDUARDO FLORES RODRIGUEZ**		
Nota (en letras):	Dieciséis		
Aprobado ()	Aprobado - Muy buena (x)	Aprobado - Sobresaliente ( )	Desaprobado ( )

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.

HUGO JESÚS SALAS CANALES
Presidente(a) del Jurado

FELIX JOSE COLINA YSEA
Asesor(a)

OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 1

WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN[1]

Lima, 03 de agosto del 2024

Señor,
Dr. Carlos Zavalaga Reyes

Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación
Universidad Científica del Sur
Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: EDUARDO FLORES RODRIGUEZ, estudiante/egresado de la carrera de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con el asesor/la asesora de tesis FELIX JOSÉ COLINA YSEA, declaramos que este informe final de tesis/trabajo de investigación titulado: MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES SEDE BREÑA - PERÚ 2023, sustentado para obtener el título/grado de LICENCIADO es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de mi investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos [2], que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

Firmamos en conformidad con lo declarado,

Firma tesista
DNI: 44255246

Firma del asesor de tesis
CE:003312384

[1] En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD
[2] Los documentos están en: https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Motivación laboral y su influencia en la calidad de atención a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, sede Breña – Perú, 2023

Autores. Eduardo Flores Rodriguez

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2432476839).

Resultado de la evaluación. 6%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



Motivación laboral y su influencia

INFORME DE ORIGINALIDAD

6%	5%	1%	3%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	2%
2	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1%
5	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1%

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DEDICATORIA

A mi Hijo, Luis Eduardo Flores R. como principal motivación e inspiración.

Dedicado a mis padres quienes con todo el esfuerzo y sacrificio lucharon para que pueda cumplir mis sueños desde muy niño.

A mi familia Flores Rodriguez y Burgos Quiñonez quienes ponen su confianza en mí, en cada decisión que tomo y en todo aspecto de mi vida.

Al círculo más cercano e íntimo de amigos y socios, como mi soporte en toda adversidad presentada, por el apoyo, la motivación y escucha constante.

A mí, por la perseverancia y las ganas de salir adelante a pesar de las adversidades, de las cuales, sigo aprendiendo cada día.

A DIOS, por todo en mi vida.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

AGRADECIMIENTO

A la Superintendencia Nacional de Migraciones,

por el apoyo brindado y las facilidades para el desarrollo de la investigación.

A la Universidad Científica del Sur,

como institución sólida en la enseñanza profesional y mis logros obtenidos.

A mi asesor Felix José Colina Ysea

Por la asesoría y apoyo constante durante toda la investigación.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Motivación laboral y su influencia en la calidad de atención a los usuarios de la superintendencia nacional de migraciones, sede breña – Perú, 2023

work motivation and its influence on the quality of care for users of the national superintendency of migration, Breña headquarters – Peru, 2023

Eduardo Flores Rodriguez
Felix José Colina Ysea

Resumen

El presente artículo fue realizado con la finalidad de analizar el nivel de influencia entre la motivación laboral y la calidad de atención, variables que trascienden ante la percepción del trabajador, su importancia se manifiesta al mantener firme las expectativas del usuario y a lograr equipos de trabajo de alto rendimiento. Se plantea como objetivo general determinar cómo influye la motivación laboral en la calidad de atención a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones; se tuvo como enfoque cuantitativo de diseño no experimental, alcance y método explicativo, se estimó como muestra a 50 trabajadores de una población de 150 se usó la encuesta como técnica, de igual forma como instrumento utilizado el cuestionario; para el grado de fiabilidad se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach obteniendo 0.861 nivel que se encuentra encontrándose en el promedio de confiabilidad. Como resultado principal por medio de la prueba de Shapiro Wilk se halló el nivel de significancia mayor a 0.05 entre las variables, aceptando la hipótesis nula y rechazando la hipótesis alternativa, utilizándose una prueba no paramétrica de regresión ordinal y el coeficiente de Nagelkerke. Los resultados de las hipótesis específicas mantienen una fuerte influencia significativa sobre la motivación laboral coincidiendo en el resultado de <.000 rechazando toda hipótesis nula al no ser independientes, con los resultados obtenidos se refleja la necesidad de atender los índices de productividad que involucran el desarrollo esperado en las actividades de los trabajadores y las necesidades básicas que posibiliten mejorar la calidad de atención.

Palabras clave: motivación laboral, satisfacción del trabajador, Calidad de atención, equipos de trabajo, expectativas del usuario.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Abstract

This article was carried out with the purpose of analyzing the level of influence between work motivation and quality of care, variables that transcend the perception of the worker, their importance is manifested by maintaining firm user expectations and achieving work teams of high performance. The general objective is to determine how work motivation influences the quality of service to users of the National Superintendence of Migration; The quantitative approach was taken with a non-experimental design, scope and explanatory method, the sample was estimated at 50 workers out of a population of 150, the survey was used a technique, and the questionnaire also used as instrument; for the degree of reliability, Cronbach's alpha coefficient was used, obtaining a level of 0.861, which is found to be in the average reliability. As the main result, through the Shapiro Wilk test, a level of significance greater than 0.05 was found between the variables, accepting the null hypothesis and rejecting the alternative hypothesis, using a non-parametric ordinal regression test and the Nagelkerke coefficient. The results of the specific hypotheses maintain a strong significant influence on work motivation, coinciding with the result of <.000, rejecting any null hypothesis as they are not independent. The results obtained reflect the need to address the productivity indices that involve development. expected in the activities of workers and the basic needs that make it possible to improve the quality of care.

Keywords: work motivation, worker satisfaction, Quality of care, work teams, user expectations.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

TESIS
UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

Introducción

Existen ciertos problemas que las organizaciones enfrentan actualmente relacionados con la motivación laboral, ante una necesidad de cubrir los requerimientos de usuarios cada vez más exigentes; Cruzado (2020) menciona que es importante incluir en los instrumentos de gestión y en el reglamento interno de trabajo, estrategias como incentivos no económicos, procesos de ascensos con promociones, políticas remunerativas, lo cual permita incrementar la productividad en conjunto con el rendimiento individual de los servidores públicos, de igual forma, Bastari (2020) señala que la motivación laboral presenta un elevado efecto positivo sobre el desempeño y desarrollo laboral en los trabajadores, además de la relación con el estilo de liderazgo, pues al desarrollar el talento de los trabajadores el nivel de motivación se eleva en función a la realización del trabajo asignado; de igual forma, Chiavenato (2020) argumenta un diferencial competitivo en la gestión laboral del talento, vital para alcanzar el éxito de las organizaciones a nivel mundial, es decir, toda empresa se especializa con rigurosas metodologías de trabajo logrando así un nivel competitivo estandarizado, siendo esta su principal ventaja de diferenciación. Bajo esta visión, Gamarra (2022) sostiene que, a nivel mundial las organizaciones suelen diferenciarse por el clima laboral ofrecido a sus trabajadores, por ello se preocupan de esta problemática incluyendo premiaciones internas y el empleado del mes; así mismo, Tineo y Viacava (2023) sobre la calidad de atención en una entidad pública, mencionan tres puntos importantes que resaltar en su aplicación; el tiempo de espera eficiente, disponibilidad de la institución al cliente y el conocimiento del servicio brindado, propuestas de mejora para asegurar los indicadores de gestión manteniéndose por encima de lo esperado en cuanto a calidad de atención.

Por otro lado, en España, Ballart (2023) menciona que la carga laboral es una fuente de desmotivación, en las entidades públicas esta desmotivación incrementa si los procesos internos de la empresa son complejos y burocráticos, para ello es necesario mantener una gestión amigable y ágil, limitar esta carga laboral incrementa la motivación laboral. Austin (2023) sostiene que la desmotivación nace de una inadecuada gestión del tiempo y del balance de vida laboral-personal, baja expectativa del crecimiento laboral por falta de oportunidades del empleador y fundamentalmente del clima laboral, menciona además que la remuneración también juega un rol importante; así mismo, Bayser (2022) señala que, contar con las herramientas óptimas para el desarrollo de las actividades propias del trabajo permite realizar de manera eficiente cualquier actividad, lo contrario a esto genera bajo rendimiento y desmotivación, por lo tanto, la motivación laboral está ligada al desempeño profesional de los trabajadores. Chamaidán (2022) manifiesta sobre la motivación como un conjunto de factores que influyen en su desarrollo, estas resaltan en el accionar de empleados como a los funcionarios públicos para el alcance de los objetivos de las instituciones, factores como seguridad laboral, disponibilidad de diferentes recursos, adecuada remuneración y estabilidad.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Es importante adoptar medidas que permitan el buen desempeño de los trabajadores y el área de recursos humanos cumple una función importante; en este sentido, implementar sistemas de trabajo flexible incluyendo el trabajo remoto, impulsar el crecimiento profesional de los trabajadores, contar con un salario adecuado de acuerdo con el mercado laboral y equilibrio personal-laboral. Por su parte, Muñoz y Reyes (2023) destacan la autodeterminación como herramienta de empoderamiento a los trabajadores, lo cual permite la toma de decisiones claras en función al trabajo, esto genera liderazgo individual y motivación sin dejar de controlar el desempeño y rumbo empresarial, por su parte Quispe (2023) determina que el talento humano altamente motivado garantiza la competitividad y eficacia en las empresas, este perfil se caracteriza principalmente por el compromiso en las labores asignadas, lo cual genera también sentido de pertenecía en la organización. A su vez, Nolazco (2021) manifiesta que la falta de cooperación y coordinación entre los departamentos de las empresas genera un ambiente de desconfianza y cero autonomías en los trabajadores; las recompensas e incentivos son fundamentales para mantener un clima laboral a la altura, así como gestionar el talento como herramienta de mejora; así mismo, Riva (2022) señala que las empresas están obligadas a diseñar estrategias que incluyan a la motivación laboral, a su vez, señala sobre el rendimiento alcanzado por los trabajadores, este se basa en aplicar lo aprendido a través de capacitaciones y cursos, a su vez deben ser monitoreados por los lideres quienes mantendrán el rumbo de la empresa.

La sede de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña – Perú, organismo público adscrito y administrado por el Ministerio del Interior como responsable además del control migratorio, emisor de documentos de viaje y otorgar nacionalidad peruana, creado con decreto legislativo N° 1130 en el año 2012 no es ajena a problemáticas de desmotivación y calidad de atención que a su vez en la actualidad la exigencia de los usuarios obliga a los organismos públicos a tener mayor capacidad de respuesta con eficiencia en la gestión; así mismo, mantener un equilibrio entre los diversos regímenes laborales, niveles salariales, condiciones y jornadas de trabajo. En la Plataforma Digital del Estado Peruano (2020) el reglamento de organización y funciones ROF a través del artículo 28° y 29° donde se refiere a la gestión y desarrollo del personal de Migraciones, detallando la implementación de capacitación, formación del personal, proponer el presupuesto y gestionar las planillas remunerativas, fomentar la capacitación, especialización de los trabajadores, así como evaluar el desarrollo y desvinculación; se menciona además en los artículos 32° y 33° sobre la calidad de los procedimientos hacia los administrados.

Las diferentes jefaturas tienen la responsabilidad de administrar día a día los turnos de trabajo frente a la demanda de los usuarios por el servicio de emisión de pasaportes y al contar con un horario extendido desde el día lunes 07:00 am. Hasta el sábado las 14:00 horas exige contar con tres turnos rotativos, siendo el turno de madrugada el más extenuante para los trabajadores pues interfiere con los propósitos profesionales, exposición a la inseguridad, distancia y desempeño de sus funciones siendo esto una señal de desmotivación; dentro de ello existe una desigualdad sobre el nivel de ingresos, esto surge de acuerdo al régimen laboral al que pertenecen,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

generando así cierto recelo dentro de una misma área, es importante señalar los temas de salud como una problemática constante. En el área de plataforma se cuenta con más de 150 trabajadores que prestan servicio directamente con el usuario-cliente; parte de la política interna sobre la calidad de atención es el contenido de las capacitaciones dirigido principalmente hacia el usuario desde el ingreso a las instalaciones complementando información brindada en redes sociales y páginas autorizadas por Migraciones, el personal de enrolamiento y entrega de Pasaportes debe manejar información del área de orientación, el área de vuelos de emergencia debe contar con información del área de enrolamiento y entrega de Pasaportes, no obstante el índice de reclamos sigue siendo una tarea diaria en Migraciones, esto se replica en todo el sector público, tampoco la exime de eventualidades propias del país como, coyunturas políticas, manifestaciones, crisis, etc. Este tipo de eventualidades forman parte de muchos factores que se relacionan con la calidad de atención que los trabajadores brindan a los usuarios, muchas veces las tardanzas presentan un nivel muy alto a causa de cierre de vías y manifestaciones, duplicar esfuerzo haciendo horas extra para cubrir ausencias también genera descontento y desmotivación. Por lo tanto, el estudio tiene como problema ¿De qué manera la motivación laboral influye en la calidad de atención a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña – Perú, 2023? Para lo cual se estableció como objetivo determinar la manera en que influye la motivación laboral en la calidad de atención a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña – Perú, 2023.

La investigación presente se justifica teóricamente en investigar el problema de desmotivación laboral y el bajo nivel en la calidad de la atención al usuario; importante conocer la manera en que afectan los factores internos y externos de la organización al correcto desarrollo de las actividades de los trabajadores con las jefaturas, lograr mitigar aspectos críticos los cuales dificulten el correcto desarrollo de las actividades; se justifica además con esta investigación a lograr identificar a través del desarrollo de funciones internas, la toma de decisiones de las jefaturas mejores decisiones organizacionales; la calidad de atención se ve reflejada de manera positiva y efectiva, reafirmando que un colaborador comprometido con la institución puede satisfacer la atención esperada de parte del usuario incluso llegar a superar sus expectativas de atención. En la investigación se identifican los principales causantes de la desmotivación laboral, proponiendo soluciones y datos específicos los cuales sirvan de ejemplo como propuesta a otras instituciones, organizaciones y empresas tanto del sector público como privadas; se demuestra además un gran aporte al estudio sobre motivación laboral, motivación positiva y extrínseca, su estrecha relación con la calidad de atención a los usuarios. En la práctica aportará de manera directa para futuros artículos e investigaciones que puedan contribuir en mejorar superando la calidad de atención a los usuarios a través de la motivación a los trabajadores.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Antecedentes y bases teóricas del estudio

A nivel internacional, en ecuador, Bohórquez (2020) explica del capital humano como un factor clave e importante en las instituciones promoviendo la motivación, la mejora continua y la productividad; de igual forma en México, Pedraza (2020) menciona que la motivación relacionada al clima laboral son aspectos intangibles en la gestión laboral del talento humano, por lo tanto, la lealtad y el sentido de compromiso de los trabajadores con la empresa demuestra el nivel de profesionalismo, sin embargo, la falta de atención a los aspectos intangibles como la empatía; el sentido de pertenencia de parte de la organización influye sustancialmente en la motivación y refuerzo de las diversas actividades hacia los trabajadores. En Indonesia, Chrisnanto y Riyanto (2020) manifiesta cómo el compromiso organizacional influye significativamente en el desarrollo de las funciones de una organización pública, la importancia de la motivación en los empleados es que sientan que forman parte en la toma de decisiones y su compensación sea justa.

A nivel nacional Elespuru (2020) destaca la importancia de la formación continua y el respeto de la línea jerárquica, el conocimiento de las normas internas e instructivos permiten mantener el curso del trabajo efectivo, así mismo las políticas promueven un clima laboral adecuado abriendo paso a que los trabajadores se mantengan motivados, para Alcalde y Tiznado (2022) la constante comunicación motiva a cualquier persona y más aún cuando es necesario trabajar a sobretiempo para suplir a compañeros afectados por problemas de salud; de igual forma, Tiburcio (2021) considera importante aplicar estrategias de liderazgo que permitan a los trabajadores tener confianza directa con su jefatura, a través de la comunicación lograr un buen trabajo en equipo el cual debe ser reconocido a través del reconocimiento, incentivos y capacitaciones. De acuerdo con Carrera y Varoni (2021) el estilo gerencial afecta significativamente la motivación laboral en una empresa, es tarea de los lideres mantener un correcto desenvolvimiento y postura al momento de dirigirse a los trabajadores, así mismo Valdivia (2023) destaca que el salario no resulta relevante en cuanto a la medición de motivación para los maestros al considerar la retroalimentación y el reconocimiento a su desempeño como prioridad, es importante mencionar que la cultura organizacional de la institución inspira una fidelización y participación continua.

En atención a la variable sobre la motivación laboral, Torres y Delgado (2020) hablan de la motivación laboral detallando importantes factores como por ejemplo, el reconocimiento, la retribución económica, expectativa y crecimiento interno de como influyen de manera positiva en los resultados de la organización, a su vez, Lauro (2024) manifiesta sobre factores como el compromiso, comunicación efectiva, productividad y las buenas relaciones dentro de la empresa de cara al usuario, forman parte de la motivación laboral siendo responsabilidad de las jefaturas de mantenerlas en el tiempo, por su parte Chiavenato (2020) menciona que, la motivación forma parte en las actividades de una empresa, el desarrollo de la misma se manifiesta dentro de la misión y visión, actuar sobre las necesidades de los trabajadores haciendo seguimiento constante y jefaturas acorde con los objetivos; en la misma línea Sibonde y Dassah (2021) manifiestan en su investigación, ante una desmotivación de los empleados lo cual conlleva a una mala calidad de atención es necesario tomar medidas en función a las

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

necesidades de los trabajadores y concluyen señalando la importancia de aplicar un enfoque de liderazgo transformacional con más oportunidades de desarrollo personal en un ambiente laboral de crecimiento y mejora de oportunidades.

Sobre el nivel de ingresos, Tuesta (2021) señala, saber administrar el grado salarial es un reto para los directivos quienes, a su vez, buscan un balance y consistencia con varios factores que principalmente influyen en las decisiones de los trabajadores y su motivación de permanecer en la institución, es necesario incluir el salario en las decisiones gerenciales en las entidades públicas. Chávez (2023) indica que, las organizaciones se ven en la obligación de implementar medidas para retener a los trabajadores, una de ellas es la compensación no económica con los beneficios laborales, esto influirá en la disminución de rotación de trabajadores a futuro y mejorar el clima laboral. Mientras que Calluchi (2019) menciona, las condiciones laborales constituyen factores fundamentales como la tecnología, aspectos sociales, económicos, organizacionales e individuales, si los directivos de las organizaciones no evalúan estos aspectos importantes y no se ajustan a los requerimientos de un crecimiento empresarial pueden interferir negativamente en la satisfacción y desarrollo laboral de los trabajadores independientemente de su sector o industria. En cuanto a la satisfacción de los trabajadores Mawgoud (2023) manifiesta, para lograr que un trabajador alcance un nivel de satisfacción optimo, es importante para la empresa implementar estrategias que promuevan el alto rendimiento y la comodidad, como factor principal es fomentar la comunicación abierta, transparente, de manera horizontal entre las jefaturas generando así un ambiente confianza; las oportunidades de crecimiento laboral y el desarrollo personal también son fuente de motivación, la valoración de parte de los trabajadores, así como la flexibilidad de horarios de trabajo.

En cuanto a la variable calidad de atención, Lages (2021) habla de aplicar un enfoque de gestión por procesos, una práctica que permite organizar y gestionar los servicios brindados en las organizaciones para lograr un nivel de competitividad en el mercando en cuanto a la calidad de atención, así como herramientas eficientes adaptadas a las necesidades de los clientes. De la misma forma, Vidalón (2022) identifica factores influyentes en un buen servicio al usuario, y otros que solo son superficiales para él, es tan sencillo responder todas sus inquietudes haciendo seguimiento a sus casos siendo cortés y muy bien informado, se busca la calidad de atención con el propósito de facilitar la comunicación, enfocados en que el cliente vuelva; a su vez, Gonzales (2024) en su investigación, manifiesta sobre la capacitación del personal, es fundamental para las empresas que buscan calidad de atención hacia los usuarios, factor que convierte a una empresa más competitiva y asegura su permanencia en el mercado; por su parte, Cobos (2023) manifiesta, eliminar procedimientos inadecuados, acelerar procesos de atención y mejorar la calidad de atención al cliente, esto facilita la información interna entre los trabajadores reduciendo el tiempo de atención; en la misma línea, la calidad de atención es fundamental en todo sector laboral así como el de la salud pública Soto-Becerra (2020) menciona que existen algunos factores importantes que definen la calidad de atención, la información oportuna y cómo la recibe el usuario a cerca de sus derechos como tal y el nivel de acceso a ella, en los centros de salud, esto conlleva a tener una percepción de calidad de atención de parte del usuario; por otro lado, Gil (2020) se manifiesta sobre la percepción del cliente y esta

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

marca la diferencia sobre la atención que recibe, si aquel producto final o servicio supera sus expectativas será trascendental o si está basada en el producto que consume y este tiene valor, la calidad de atención está asegurada.

Respecto a la empatía, Nakazawa (2023) manifiesta que, aplicar Realidad Aumentada en el entrenamiento y capacitación a los trabajadores como herramienta para mejorar el contacto con los usuarios, resaltando el contacto visual, acercamiento, generando habilidades afectivas, esto demostrando así que las organizaciones optan por aplicar tecnología con el propósito de mejorar y retener a los usuarios y ofrecer herramientas efectivas a los trabajadores; Marín (2020) señala, la empatía es intentar comprender los sentimientos que expresa o experimenta otra persona en alguna situación delicada o negativa, menciona además que todos los seres humanos tienen empatía en mayor o menor medida y se expresa a través de sentimientos de pena o comprensión cuando se ven en situaciones de injusticia, tragedias, o presenciar a otra persona estar pasando por un mal momento. Sobre la satisfacción del usuario, Galiani (2020) un liderazgo eficaz demuestra la habilidad de ser empático, lo cual conlleva a un entorno colaborativo conformando un verdadero equipo de trabajo, se garantiza la comunicación asertiva y la capacidad de discernir opiniones, los lideres empáticos prestan atención a todos lo que forman parte de la organización logrando que todo se resuelva con rapidez. Una satisfacción alta y positiva se resume en un cliente o usuario que tuvo una experiencia plena, está contento con el producto o el proceso de adquisición y fue optimo.

La investigación tuvo como principal objetivo y general, determinar la manera en que influye la motivación laboral sobre la calidad de atención hacia los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña – Perú, 2023 como objetivos específicos se buscó identificar, analizar y examinar de qué manera la motivación laboral influye en la calidad de atención hacia los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña – Perú, 2023.

Materiales y métodos

El estudio asumió el enfoque cuantitativo. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) se trata de explicar los resultados de manera objetiva, aplicando la estadística para la comprobación de las hipótesis, conllevando a las conclusiones del estudio. Por lo tanto, en la investigación se comprobó las hipótesis del estudio en atención a las variables motivación laboral y atención al cliente. El diseño que se asumió fue el no experimental de corte trasversal, es decir, los datos recolectados se obtuvieron en un solo momento y no se manipularon las variables, Hernández- Sampieri y Mendoza (2018) asimismo, el alcance fue explicativo, porque buscó determinar el grado de influencia de las variables motivación laboral y atención al cliente.

En cuanto a la población del estudio, se encuentra definida por 150 trabajadores que pertenecen al área de plataforma de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña – Perú, la conforman 50 trabajadores del área de orientación y verificación de vuelos de emergencia, 70 trabajadores del área de enrolamiento, 30 trabajadores del

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

área de entrega del pasaporte, divididos en 3 turnos, mañana, tarde y noche equitativamente según la demanda del servicio. Se toma como muestra a 50 trabajadores por conveniencia considerando a 15 trabajadores del área orientación y vuelos de emergencia, 25 trabajadores del área de enrolamiento y 10 trabajadores del área de entrega de pasaporte, quienes forman parte del mismo turno de trabajo de 14:30pm. - 22:30pm. Siendo el horario más accesible con disponibilidad de interactuar y participar en la investigación; Muguira (2023) habla sobre la muestra como un subconjunto bastante representativo de la población, el cual permite obtener conclusiones para el estudio deseado.

Esta investigación cuenta con los reglamentos exigidos por la universidad, según las normas APA se citó a investigadores y creadores; se coordinó la firma del acuerdo de confidencialidad en la solicitud para tratar los datos con la mayor reserva del caso y de manera anónima en la encuesta con la conformidad de cada uno de los participantes.

Se usó la encuesta como técnica en la investigación y el instrumento utilizado fue un cuestionario, considerando los diferentes indicadores incluyendo las dimensiones de la investigación a través de 19 ítems con alternativas de respuesta, se elaboró en la plataforma Surveymonkey, aplicándose de manera virtual. El instrumento se validó por medio del criterio de expertos, tres docentes con amplio dominio y conocimiento de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Científica del Sur. Respecto al nivel de confiabilidad, el coeficiente alfa de Cronbach logró obtener como resultado 0.861 siendo el más confiable al momento de determinar la medida de fiabilidad de los datos. Para la prueba de normalidad y al considerarse una muestra de 50 trabajadores, se opta por trabajar utilizando la prueba de Shapiro-Wilk al obtener el nivel de la significancia mayor a 0.05 en ambas variables, por ello, se procede a aceptar la hipótesis nula rechazando la hipótesis alternativa, utilizándose una prueba no paramétrica, regresión ordinal y el coeficiente de Nagelkerke.

Para procesar los datos, fue fundamental el paquete estadístico IBM SPSS Statistics versión 26, obteniendo resultados descriptivos e inferenciales en la investigación. En cuanto al consentimiento ético se protegió la integración de las personas que formaron parte de la muestra de estudio, al igual que los datos personales de cada uno de ellos, se le aplicó el consentimiento al informado, en donde manifestaron su participación voluntaria en la investigación.

Resultados

A fin de concluir sobre el nivel de influencia entre las diferentes variables de la investigación se obtiene un nivel de significancia directa a través de la prueba de regresión ordinal, así mismo, el coeficiente de Nagelkerke demuestra también un nivel de influencia muy directo rechazando la hipótesis nula. Respecto a las hipótesis específicas coinciden en el resultado con un nivel de significancia <.000 motivo por el cual la hipótesis alternativa se acepta, confirmando así el nivel de influencia entre la motivación laboral y la calidad de atención en los usuarios de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña – Perú, 2023.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tabla 1

Regresión ordinal para la hipótesis general motivación laboral y la calidad de atención a los usuarios

Coeficientes	Valores
p-valor (nivel de significancia)	0.000
Coeficiente de Nagelkerke	0.916

Nota. Valor de la prueba de Nagelkerke.

Como el nivel de significancia resulta menor que 0.05 se debe rechazar la hipótesis nula así también debiendo aceptar la hipótesis alternativa, se concluye que a un nivel con significancia de 0.000 y el valor coeficiente de Nagelkerke es 0.916, interpretándose que la motivación laboral es determinante al influir de una manera directa y significativa sobre la calidad de atención hacia los clientes de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña – Perú, 2023.

Tabla 2

Regresión ordinal para la hipótesis específica 1 motivación laboral y nivel de ingresos salarial

Coeficientes	Valores
p-valor (nivel de significancia)	0.000
Coeficiente de Nagelkerke	0.891

Nota. Valor de la prueba de Nagelkerke.

Respecto a la hipótesis específica 1: El resultado sobre el nivel de significancia resultó < 0.000 el coeficiente de Nagelkerke es de 0.891, rechazando la hipótesis nula y aceptando consecuentemente la hipótesis alternativa, confirmando que el nivel de ingresos salarial influye de manera directa sobre la motivación laboral, interpretándose que existe una fuerte influencia sobre la variable motivación laboral respecto al nivel de ingresos salarial en los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña – Perú, 2023

Tabla 3

Regresión ordinal para la hipótesis específica 2 motivación laboral y condiciones laborales

Coeficientes	Valores
p-valor (nivel de significancia)	0.000
Coeficiente de Nagelkerke	0.812

Nota. Valor de la prueba de Nagelkerke.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

De igual forma, en la hipótesis específica 2: Sobre el nivel de la significancia obtenido de < 0.000 el coeficiente de Nagelkerke es de 0.812, por ello se debe rechazar también la hipótesis nula y por consiguiente se acepta la hipótesis alternativa al determinar que se muestra una fuerte vínculo entre la motivación laboral y las condiciones laborales de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña – Perú, 2023

Tabla 4

Regresión ordinal para la hipótesis específica 3 motivación laboral y satisfacción de los trabajadores

Coeficientes	Valores
p-valor (nivel de significancia)	0.000
Coeficiente de Nagelkerke	0.792

Nota. Valor de la prueba de Nagelkerke.

Así mismo, la hipótesis específica 3: Tras los resultados en el programa SPSS concluye sobre la motivación laboral que, si influye positivamente en la satisfacción de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña – Perú, 2023 al obtener el nivel de significancia < 0.000 y el coeficiente de Nagelkerke 0.792, rechazando la hipótesis nula por ende aceptando seguidamente la hipótesis alternativa.

Discusión

Se planteó el objetivo principal en la investigación para determinar si la motivación laboral influye en la calidad de la atención a los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña – Perú, 2023. De acuerdo a la prueba estadística realizada en el programa SPSS sobre el nivel de significancia entre las variables del estudio se obtiene < 0.000 el coeficiente de Nagelkerke es 0.916, afirmando así que la motivación laboral es determinante al influir muy directa y muy significativa sobre la calidad de atención en los usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones, reflejando así la existencia de un problema en la calidad de atención sobre los bajos índices de productividad deben ser atendidos en conjunto con las necesidades que involucran a todos los trabajadores en la institución. Para la Superintendencia Nacional de Migraciones es importante este resultado, el cual, permite evaluar aspectos influyentes en el desarrollo de las labores desempeñadas por cada trabajador de la mano del bienestar dentro de la Institución mejorando y reforzando el objetivo de brindar una buena calidad de atención a los usuarios. Asimismo, Rodríguez (2020) destaca que, no solo basta con invertir mucho dinero para motivar a un colaborador, se trata de lograr se sienta a gusto en la empresa, es importante establecer la escucha, la formación continua, además la comunicación entre jefe y subordinado debería ser de manera efectiva y precisa, considerando a la motivación como una herramienta que defina la eficiencia laboral en las responsabilidades asignadas; Sibonde y Dassad (2021)

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

manifiestan, ante la desmotivación de los empleados lo cual conlleva a una mala calidad de atención es necesario tomar medidas en función a las necesidades de los trabajadores, concluyen señalando sobre la importancia de aplicar un mejor enfoque de liderazgo transformacional con más oportunidades de desarrollo personal en un ambiente laboral de crecimiento y mejora de oportunidades; por su parte, Soto-Becerra (2020) mencionan la existencia de factores importantes que definen la calidad de atención, la información oportuna que el usuario recibe, sobre sus derechos como tal y el nivel de acceso a los centros de salud, esto conlleva a tener una percepción distinta sobre la calidad de atención e parte del usuario. Alcalde y Tiznado (2022) señalan que la constante comunicación motiva a cualquier persona, más aún cuando es necesario trabajar a sobretiempo para suplir a compañeros afectados por problemas de salud; por su parte, Bastari (2020) señala que la motivación laboral presenta un efecto positivo en el desenvolvimiento en las actividades de los trabajadores y la relación con el estilo de liderazgo pues el desarrollar el talento de los trabajadores el nivel de motivación se eleva en función a la realización del trabajo asignado.

Sobre los resultados de la influencia directa que tiene la motivación laboral sobre el nivel de ingreso salarial en los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña – Perú, 2023 el nivel de significancia <.000 y el coeficiente de Nagelkerke es 0.891, demuestran la relevancia que tiene la remuneración como fuente principal de ingresos de muchos trabajadores, al cubrir sus necesidades básicas el nivel de motivación es más elevado al momento de hacerse cumplir las obligaciones laborales en función a la atención al cliente, se complementa con lo que afirma Fernández (2024) quien manifiesta sobre el salario como un elemento determinante en un contrato de trabajo adecuado, suficiente para los trabajadores, señalan además sobre las empresas que optimizan recursos cubriendo todos los niveles de las áreas con el fin de lograr un equilibrio y mantener a los trabajadores en el rango de ingresos del mercado laboral; Tuesta (2021) señala, saber administrar el grado salarial es un reto para los directivos quienes a su vez, buscan un balance y consistencia entre los factores influyentes en las decisiones de los trabajadores y su motivación de permanecer en la institución, es necesario incluir el salario en las decisiones gerenciales en las entidades públicas, de igual forma Calluchi (2019) menciona que, las condiciones laborales constituyen factores fundamentales, dentro de ellas menciona el aspecto económico, si los directivos de las organizaciones no evalúan estos aspectos importantes y no se ajustan a los requerimientos de un crecimiento empresarial pueden interferir de manera negativa en la satisfacción de los trabajadores independientemente de su sector o industria, por su parte Cruzado (2020) menciona la importancia de incluir en los instrumentos de gestión y en el reglamento interno de trabajo, políticas remunerativas lo cual permita incrementar la productividad con el rendimiento individual de todos los servidores públicos.

En cuanto al nivel de influencia que refleja la motivación sobre las condiciones laborales que tienen los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña – Perú, 2023 dichos resultados demuestran una fuerte influencia y nivel de significancia de <.000 el Coeficiente de Nagelkerke fue 0.812, refleja la necesidad de cubrir aspectos importantes como las instalaciones, el ambiente laboral, las herramientas necesarias y el horario de trabajo, aspectos que influyen en el desarrollo

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

de las actividades diarias para la atención al cliente, lo cual, coincide con lo mencionado por Calluchi (2019) en donde expresa que las condiciones laborales constituyen factores fundamentales como la tecnología, aspectos sociales, económicos, organizacionales e individuales, si los directivos de las organizaciones no evalúan estos aspectos importantes y no se ajustan a los requerimientos de un crecimiento empresarial pueden interferir de forma negativa sobre la satisfacción laboral en los trabajadores independientemente de su sector o industria, así mismo Chamaidán (2022), manifiesta sobre la motivación como un conjunto de factores que influyen en su desarrollo, y resaltan en el accionar de los funcionarios públicos para el alcance de los objetivos de las instituciones, factores como seguridad laboral, disponibilidad de recursos, adecuada remuneración y estabilidad. Pedraza (2020) menciona sobre la lealtad a la organización y el sentido de orgullo de pertenecer a la institución demuestra el nivel de profesionalismo de los trabajadores sin embargo la falta de atención a aspectos intangibles como la empatía, el sentido de pertenencia de parte de la organización influye en la motivación y desarrollo de las actividades en los trabajadores.

Respecto a la variable motivación laboral y la influencia positiva en la satisfacción de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Sede Breña – Perú, 2023 los resultados presentan el nivel de significancia de <.000 y el coeficiente de Nagelkerke fue de 0.792, interpretándose que guardan estrecha influencia respecto al nivel de satisfacción percibida de parte de los trabajadores de la institución frente a la jefatura directa con el clima laboral al considerar necesaria una mejora en las capacitaciones y sentido de pertenencia con la institución. Esto se avala con la investigación de Valdivia y Gonzales (2023) quien señala sobre gestionar y liderar, dos variables administrativas que influyen al momento de definir los objetivos empresariales, es tarea de los líderes mantener el rumbo con un nivel de influencia positivo que garantice un buen clima laboral. El bienestar de la sociedad es una característica de las instituciones públicas, por lo tanto, la vocación del servicio va más allá de lo remunerativo económicamente, es por ello que la motivación dirige su énfasis en estabilidad laboral y constante capacitación hacia los trabajadores. Es importante resaltar lo indicado por Gamarra (2022) en su investigación, a nivel mundial las organizaciones suelen diferenciarse por el clima laboral ofrecido a sus trabajadores que a su vez se preocupan por esta problemática, es por ello que se realizan premiaciones y listas top de mejores empresas para trabajar, esta actividad es una consecuencia del estudio y propuesta de mejoras hacia los trabajadores mitigando la desmotivación, se detalla el efecto que tiene la buena gestión y el impacto a nivel mundial contar con una calidad de atención. Tineo y Viacava (2023) sobre la calidad de atención en una entidad pública, mencionan tres puntos importantes a resaltar en su aplicación; el tiempo de espera eficiente, disponibilidad de la institución al cliente y el conocimiento del servicio brindado, propuestas de mejora para asegurar manteniendo indicadores de gestión por encima de lo esperado en cuanto a calidad de atención. Chrisnanto y Riyanto (2020) el compromiso organizacional influye significativamente en el desarrollo de las funciones de una organización pública, la importancia de la motivación de los empleados es que sientan que forman parte en la toma de decisiones y su compensación sea justa.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Durante la investigación y luego de brindada la conformidad del Superintendente en conjunto con el jefe Zonal de Lima, la Superintendencia Nacional de Migraciones otorga la infraestructura mobiliaria, informativa y logística requerida; teniendo en cuenta que, la población directa de investigación son los trabajadores de la Institución de acuerdo a la variable de la investigación sobre motivación laboral no se cuenta con limitación para su desarrollo.

Conclusiones

Respecto a los resultados y tras su análisis, se logró determinar que, si existe influencia y muy significativa entre la variable motivación laboral y la variable calidad de la atención en la Superintendencia Nacional de Migraciones, lo cual significa que, la calidad de atención hacia los usuarios es el resultado de una buena motivación laboral hacia los trabajadores y es posible alcanzar, inclusive superar la expectativa de los objetivos planteados por la institución con un colaborador motivado. Se determina también a través de las diferentes variables la fuerte influencia entre sí. Demostrando que los trabajadores que pertenecen al área de plataforma de la Superintendencia Nacional de Migraciones consideran importante mantener una buena motivación, esto repercute en la calidad de la atención hacia los usuarios, principalmente abarcando las condiciones laborales, el nivel de ingresos, la satisfacción y empatía que puedan percibir de parte de las jefaturas.

Por lo tanto, es necesario para La Superintendencia Nacional de Migraciones, realizar un monitoreo constante sobre la atención que reciben los usuarios y a su vez, la calidad con la que se brinda el servicio, esto permitirá contar con información necesaria y confiable de cómo están atendiendo los trabajadores, si aplican los protocolos normativos de atención, las medidas de seguridad de la información, el tiempo estimado de atención; de tal forma que puedan tomar decisiones en la aplicación de nuevas herramienta o metodologías de atención.

Referencias bibliográficas

Alcalde, C., y Tiznado, W (2022). El impacto en la motivación laboral de los colaboradores administrativos del área de operaciones comerciales de la empresa Luz del Sur durante la pandemia del COVID 19. [Tesis Administración, Universidad de Lima]. https://hdl.handle.net/20.500.12724/16165

Austin, S. (2023). Motivación laboral para los peruanos. Alma Consultores. https://almaconsultores.com.pe/motivacion-laboral-para-los-peruanos-este-2023

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Ballart, X.; Ferraioli F.; Iruela A. (2023). Carga administrativa, motivación y bienestar entre médicos de atención primaria. Comparación entre modelos de gestión, Gaceta Sanitaria, Volumen 37,102306, ISSN 0213-9111, https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2023.102306

Bastari, A., Eliyana, A. y Wijayanti, TW (2020). Efectos de los estilos de liderazgo transformacional en el desempeño laboral con la motivación laboral como mediación: un estudio en una empresa estatal . Cartas de ciencias de la gestión , 10 (12), 2883-2888. https://doi.org/10.5267/j.msl.2020.4.019

Bayser S.E. Motivación y desempeño laboral en el personal de enfermería de una institución pública de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Sal. Cienc. Tec. [Internet]. 2022 [citada fecha de acceso]; 2:12. Disponible en: https://doi.org/10.56294/saludcyt202212

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. Universidad y Sociedad, 12 (3), 385-390. https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1599

Calluchi, J. (2019). Políticas de cambio organizacional para el crecimiento y desarrollo sostenible como mejora continua en las organizaciones de ESSALUD a nivel nacional 2016. [Repositorio Universidad Nacional Federico Villarreal. Lima, Perú]. https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/3353

Chávez, E. F., Chuchon, A. G., & Vílchez, A. Y. (2023). Compensación laboral y retención del talento humano en los colaboradores de la empresa Contratista Minera Explo Drilling Perú Colquijirca-2022. https://hdl.handle.net/20.500.12394/12919

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Chiavenato, I. (2020) Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones. Décima edición. Madrid-España. McGraw-Hill Publishing Co.

Chamaidán-Calle, C. K., Alvarez-Gavilanes, J. E., & Journal-of-Scientific-Research, M. (2022). La motivación factor clave en el desempeño laboral de funcionarios públicos descentralizados. MQRInvestigar, 6(3), 823–844. https://doi.org/10.56048/MQR20225.6.3.2022.823-844

Chrisnanto, C. y Riyanto, S. (2020). El efecto de la disciplina laboral, el compromiso organizacional y la motivación laboral en el desempeño de los empleados de la Dirección General de Desarrollo de la Construcción Ministro de Obras Públicas y Vivienda de la República de Indonesia. Revista internacional de gestión y marketing , 10 (5), 159–164. https://econjournals.com/index.php/irmm/article/view/10474

Carrera, A. I., & Varoni, I. E. (2021). Motivación laboral como factor de desarrollo empresarial: una revisión de la literatura científica [Trabajo de investigación, Universidad Privada del Norte]. Repositorio de la Universidad Privada del Norte. https://hdl.handle.net/11537/33674

Cobos, R. (2023) Gestión de calidad en atención al cliente en ferretería Núñez SAC. Bellavista – San Martín, 2023. Repositorio Universidad Católica los ángeles de Chimbote. https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/35046

Cruzado E. (2020) Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la oficina general de gestión de recursos humanos de la municipalidad provincial de Cajamarca, 2020. Repositorio Universidad Nacional de Cajamarca. http://hdl.handle.net/20.500.14074/4413

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Elespuru, D., (2020). Estilos de liderazgo y motivación laboral en la comercializadora san juan, Iquitos- 2020 [Tesis, Universidad Privada de la Selva Peruana]. http://repositorio.ups.edu.pe/handle/UPS/158

Muñoz, P. A., Reyes, K. D., y Corrales Otalvaro, L. M. (2023). Motivación laboral: análisis bibliométrico y revisión de tendencias. Revista Perspectiva Empresarial, 10(1), 132–149. https://doi.org/10.16967/23898186.822

Fernández, F. (2024). El derecho a un salario justo. La Directiva (UE) 2022/2041, sobre unos salarios mínimos adecuados en la Unión Europea. LABOS Revista De Derecho Del Trabajo Y Protección Social, 5(1), 47-67. https://doi.org/10.20318/labos.2024.8395

Galiani, D., & Terlato, A. N. (2020). Desde la inteligencia emocional al liderazgo empático (No. 768). Serie Documentos de Trabajo. https://www.econstor.eu/handle/10419/238393

Gamarra, G (2022) Beneficios de contar con un programa de reconocimiento laboral. https://factorialhr.es/blog/programa-reconocimiento-laboral/

Gil, J. (2020) Fundamentos de atención al cliente. Editorial Elearning, S.L. (9-10) https://books.google.com.pe/books?id=VGzoDwAAQBAJ&lpg=PA1&hl=es&pg=PA10#v=onepage&q&f=false

Gonzales, I. (2024) La Capacitación del personal operativo y su relación con la calidad de atención al cliente en una cadena de pollerías en Lima y Callao. [Repositorio Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima, Perú] http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/7737

Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw-Hill.

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Lages RJ, Martínez TN. (2021) Gestión por procesos y la referenciación competitiva para la mejora de la calidad de la atención. Rev Cuba Enf. 2021;37(3):1-19. https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/4392

Lauro, L. F., Torres, R. F., Pérez, A., & Aguilar G, H. E. (2024). Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la entidad financiera: Caja Arequipa, Perú. Revista Científica Estelí, 12(48), 34–51. https://doi.org/10.5377/farem.v12i48.17511

Marín, A., (2020) Diccionario económico. Empatía. Economipedia. https://economipedia.com/definiciones/empatia.html

Mawgoud, N. (2023) Satisfacción laboral: estadísticas y tendencias en el 2023. Gitnux https://blog.gitnux.com/es/estadisticas-de-la-satisfaccion-laboral/

Muguira, A. (2023) Tipos de muestreo: Investigación de Mercado, Cuáles son y en qué consisten. QuestionPro. https://www.questionpro.com/blog/es/tipos-de-muestreo-para-investigaciones-sociales/#:~:text=Una%20muestra%20es%20un%20subconjunto,medir%20a%20toda%20la%20poblaci%C3%B3n.

Nakazawa A, Iwamoto M, Kurazume R, Nunoi M, Kobayashi M, Honda M (2023) Entrenamiento afectivo basado en la realidad aumentada para mejorar las habilidades de comunicación en el cuidado y la empatía. MÁS UNO 18(7): e0288175. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0288175

Nolazco, F. A., Bustamante, E. I., Moreno, R. Y., & Carhuancho, I. M. (2021). Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú. INNOVA Research Journal, 6(1), 162–176. https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1455

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Tuesta Panduro, J. A., Angulo Cárdenas, M., Chávez Santos, R., & Morante Dávila, M. A. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. Revista Venezolana De Gerencia, 26(95), 629-641. https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.95.12

Pedraza, N. (2020) El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. Innovar, 30(76), 9–24. https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/85191

Quispe, G. C., Durán, V. H., Benites, A. A., y, V. Y. (2023). Motivación laboral en Pymes del sector construcción, Lima. Revista Venezolana De Gerencia, 28(101), 113-125. https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.8

Riva, C.; Huamanta, E.& Sembrador, S. (2022). Relación de la motivación laboral con los determinantes del desempeño laboral en el trabajo remoto de los trabajadores de una universidad pública de Perú. Sathiri. 17. 34-44. 10.32645/13906925.1101. https://www.researchgate.net/publication/359443642

Rodríguez, A., Segura, X., Elizondo, M., Moreno, R., & Montalvo, J. (2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. RevistaEspacios,41(43),53-68. https://www.revistaespacios.com/a20v41n43/20414305.html

Sibonde, A. & Dassah, M. (2021). The relationship between employee motivation and service quality: Case study of a selected municipality in the Western Cape province, South Africa. Africa's Public Service Delivery & Performance Review, 9(1). https://doi.org/10.4102/apsdpr.v9i1.499

Soto-Becerra, Percy, Virú-Loza, Manuel A., Elorreaga, Oliver A., Amaya, Elard, Mezones-Holguin, Edward, Ramírez-Ramírez, Rofilia, Tizón-Palacios, Martha, Hurtado-Roca,

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

Yamilee, Pimentel, Patricia, Cuba-Arana, William Jesús, & Suarez-Moreno, Víctor. (2020). Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 13(1), 14-25. Epub 31 de marzo de 2020. https://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2020.131.595

Tineo L.; Viacava E. (2023) Plan estratégico para la mejora continua de la calidad en la atención a los usuarios del RENIEC, brindada en el centro de atención MAC Lima Norte. Repositorio Universidad Nacional del Callao https://hdl.handle.net/20.500.12952/8105

Tiburcio, M. (2021) Motivación laboral y calidad de atención en el centro de salud Sayán 2019. [Repositorio Universidad José Faustino Sánchez Carrión]. http://hdl.handle.net/20.500.14067/4297

Torres, G. y Delgado, J. (2020). Gestión Motivacional laboral en los colaboradores de las instituciones públicas. Horizonte Empresarial, 7(2), pp. 199-212. https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1485

Valdivia, M. (2023). Relación entre el liderazgo virtual, percepción de productividad y motivación laboral. http://hdl.handle.net/11531/77334

Valdivia R., E. R., González C., F. R., & Armesto C., M. S. (2023). Motivación y satisfacción laboral de docentes en gastronomía de institutos de Lima. Revista Venezolana De Gerencia, 28(9), 316-329. https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.e9.20

Vidalón, D. Q., & Quispe, Y. H. (2022). Marketing de servicios y calidad de atención al usuario. Balance´ s, 8(12), 40-46. https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/235/232

Tesis publicada con autorización del autor
No olvide citar esta tesis

ACEPTACIÓN DEL PROYECTO DE TESIS Y NOMBRAMIENTO DEL ASESOR DE TESIS

RESOLUCIÓN DIRECTORAL ACADÉMICA DE FACULTAD N° 002-DAFCE-RI-U.CIENTIFICA/VILLA-2024

Lima, 8 de enero de 2024

VISTO:

Los informes de revisión independiente académica y de exoneración del Comité de Ética por parte del responsable de investigación del proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Facultad de la Carrera de Administración de Empresas

CONSIDERANDO:

Que, de acuerdo al Reglamento General de la Universidad Científica del Sur y los reglamentos de pre/posgrado para obtener el título profesional/ grado académico de Maestro/ grado académico de Doctor en la Facultad de Ciencias Empresariales se debe desarrollar un trabajo de investigación.

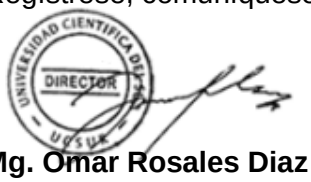
Que, de acuerdo a la normativa vigente de la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Decano de Negocios

SE RESUELVE:

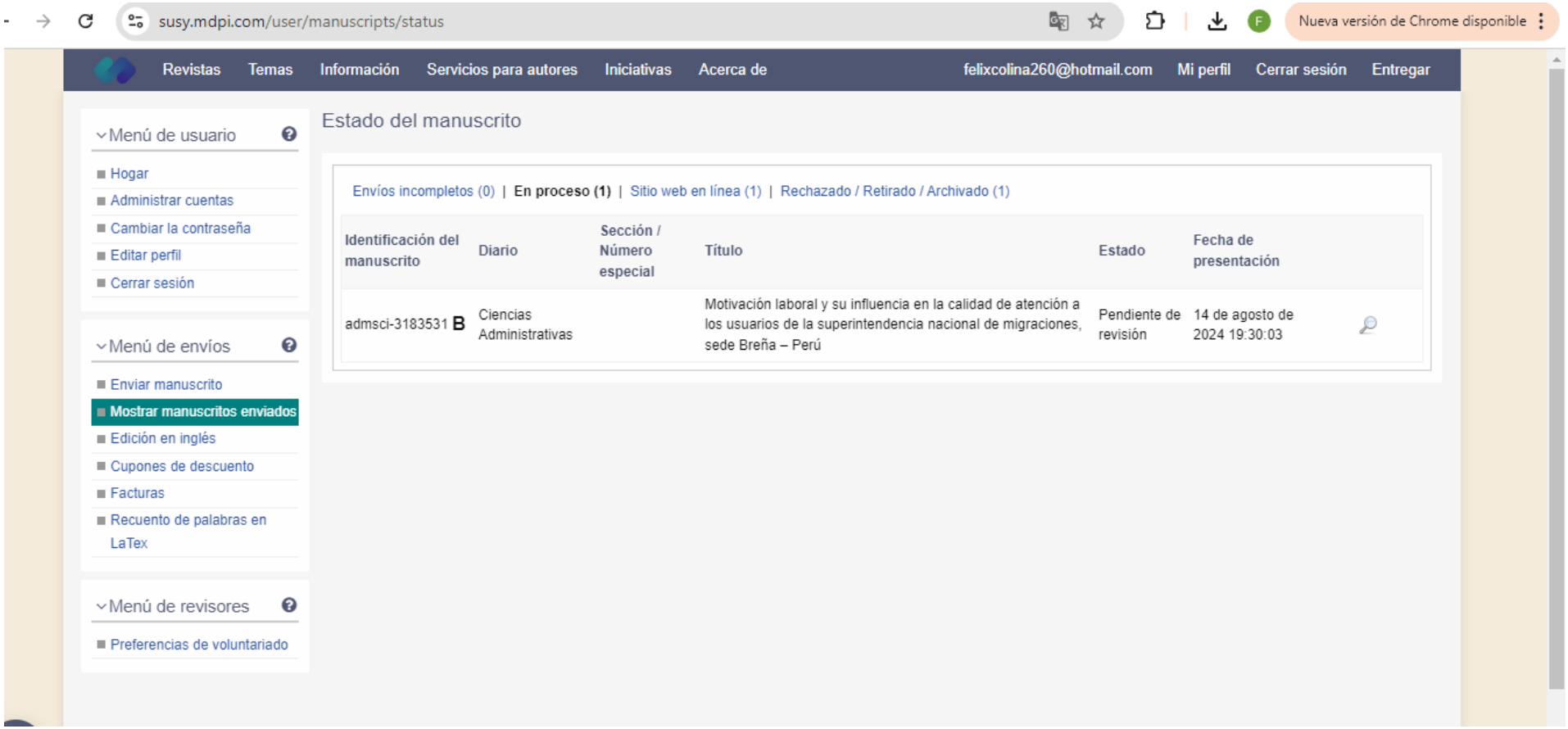
Aprobar e inscribir el proyecto de tesis presentado por los alumnos de la Carrera Administración de Empresas y nombrar asesor para el desarrollo de tesis de lo que se indica en la siguiente tabla:

CARRERA	ALUMNO	TITULO DE TESIS	ASESOR
Administración De Empresas	EDUARDO FLORES RODRIGUEZ	“MOTIVACIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE MIGRACIONES, SEDE BREÑA – PERÚ, 2023”	FELIX JOSE COLINA YSEA

Regístrese, comuníquese y archívese,



Mg. Omar Rosales Diaz
Decano de Negocios
Administración de Empresas | Marketing y Administración | Administración de Negocios Internacionales


susy.mdpi.com/user/manuscripts/status
Nueva versión de Chrome disponible
Revistas
Temas
Información
Servicios para autores
Iniciativas
Acerca de
felixcolina260@hotmail.com
Mi perfil
Cerrar sesión
Entregar
Menú de usuario
Hogar
Administrar cuentas
Cambiar la contraseña
Editar perfil
Cerrar sesión
Menú de envíos
Enviar manuscrito
Mostrar manuscritos enviados
Edición en inglés
Cupones de descuento
Facturas
Recuento de palabras en LaTex
Menú de revisores
Preferencias de voluntariado
Estado del manuscrito
Envíos incompletos (0) | En proceso (1) | Sitio web en línea (1) | Rechazado / Retirado / Archivado (1)
Identificación del manuscrito
Diario
Sección / Número especial
Título
Estado
Fecha de presentación
admsci-3183531 B
Ciencias Administrativas
Motivación laboral y su influencia en la calidad de atención a los usuarios de la superintendencia nacional de migraciones, sede Breña – Perú
Pendiente de revisión
14 de agosto de 2024 19:30:03