

## Influencia de la motivación laboral en la calidad del servicio que brindan los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén, 2020

Influence of work motivation on the quality of service provided by administrative staff at the National University of Jaén, 2020

DOI: <https://doi.org/10.55996/manguar.v4i2.363>

Recibido:01/11/205 Aceptado:18/11/2025

**<sup>1</sup>Hipatia Merlita Mundaca-Ramos\***

<sup>1</sup>Universidad Nacional Intercultural Fabiola Salazar Leguia de Bagua

[mmundaca@unibagua.edu.pe](mailto:mmundaca@unibagua.edu.pe)

<https://orcid.org/0009-0004-2107-038X>

### Resumen

La investigación tuvo como objetivo analizar la influencia de la motivación laboral en la calidad del servicio brindado por los colaboradores administrativos de la Universidad Nacional de Jaén (UNJ), durante el año 2020. Se aplicó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y correlacional, utilizando cuestionarios validados y confiables aplicados a 78 colaboradores y 78 estudiantes. Los resultados mostraron que la motivación laboral presenta un nivel regular (59%), predominando los factores intrínsecos (60.3%) sobre los extrínsecos (55.1%). De igual forma, la calidad del servicio fue valorada como regular tanto por administrativos (51.3%) como por estudiantes (56.4%), destacando debilidades en empatía y capacidad de respuesta. La correlación de Spearman ( $r = 0.695$ ;  $p < 0.01$ ) evidenció una relación positiva y significativa entre ambas variables. Se concluye que mayores niveles de motivación laboral se asocian con una mejor calidad del servicio, por lo que se recomienda fortalecer el reconocimiento, la capacitación y el clima organizacional para mejorar la atención administrativa universitaria.

**Palabras Clave:** Motivación laboral, calidad del servicio, colaborador.

\*Correspondencia: [mmundaca@unibagua.edu.pe](mailto:mmundaca@unibagua.edu.pe)

## Abstract

The objective of the research was to analyze the influence of work motivation on the quality of service provided by administrative staff at the National University of Jaén (UNJ) during 2020. A quantitative approach was applied, with a non-experimental, cross-sectional, and correlational design, using validated and reliable questionnaires administered to 78 staff members and 78 students. The results showed that work motivation was at a moderate level (59%), with intrinsic factors (60.3%) predominating over extrinsic factors (55.1%). Similarly, service quality was rated as moderate by both administrative staff (51.3%) and students (56.4%), highlighting weaknesses in empathy and responsiveness. Spearman's correlation ( $r = 0.695$ ;  $p < 0.01$ ) showed a positive and significant relationship between the two variables. It was concluded that higher levels of work motivation are associated with better service quality, and it is therefore recommended that recognition, training, and the organizational climate be strengthened to improve university administrative services.

**Keywords:** Prediction of cadmium in cocoa leaves using data mining.

## INTRODUCCIÓN

En toda organización, la motivación laboral constituye un elemento esencial para el logro de los objetivos institucionales (Peña & Villón, 2018), esto influye en el comportamiento, desempeño y satisfacción de los trabajadores, impactando de manera significativa en la calidad del servicio que perciben los usuarios (Flores et al., 2025).

En el contexto de la Universidad Nacional de Jaén, ubicada en la provincia de Jaén, región Cajamarca, la situación es aún más relevante debido a las condiciones del entorno competitivo y las dificultades de las políticas nacionales que han afectado el desarrollo educativo en el país (Aquituari, 2021). La institución enfrenta el reto de fortalecer su gestión interna para mejorar la calidad de los servicios que ofrece, contribuyendo así al desarrollo social y académico de la zona. Sin embargo, se ha evidenciado que los servicios administrativos presentan demoras en los trámites, atención inadecuada y una percepción de insatisfacción por parte de los estudiantes, lo cual podría estar relacionado con un nivel insuficiente de motivación laboral en su personal.

El estudio se justifica científicamente porque busca generar conocimiento, mediante la aplicación del método científico, sobre la relación existente entre la motivación laboral y la calidad del servicio en el ámbito universitario, aportando evidencia que permita a las autoridades diseñar estrategias efectivas de mejora. Desde el punto de vista técnico y práctico, conocer el nivel de motivación de los colaboradores y la percepción del servicio por parte de los estudiantes permitirá implementar políticas de recursos humanos orientadas al reconocimiento, la capacitación, la comunicación y la mejora del clima laboral, generando así un impacto positivo en la atención brindada a la comunidad universitaria (Santurio, 2019).

Diversas investigaciones a nivel internacional, nacional y local han evidenciado la estrecha relación entre la motivación laboral y la calidad del servicio, así como su impacto en el desempeño y la satisfacción de los trabajadores. A nivel internacional, Loor (2020) determinó una correlación significativa entre la motivación docente y la calidad del servicio educativo en Ecuador, demostrando que un mayor nivel de motivación se traduce en una mejor calidad pedagógica. En Venezuela, Bastardo (2016) identificó que la baja motivación del personal, producto de deficiencias en la comunicación y escasos incentivos, afecta negativamente la calidad del servicio al cliente en una entidad bancaria. Asimismo, Zaldúa (2018) encontró en el sector salud ecuatoriano niveles insuficientes de satisfacción laboral, principalmente por factores extrínsecos, los cuales repercuten en el compromiso y desempeño de los trabajadores. En el ámbito nacional, Epquin & Lerzundi (2018) concluyeron que existe una relación significativa entre la motivación y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, mientras que Santurio (2019) demostró que los factores motivacionales, los programas de incentivos y la capacitación influyen positivamente en la calidad del servicio brindado por los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional del Callao. Finalmente, a nivel local, León (2019) coincidieron en que la motivación laboral guarda una relación directa con el desempeño y la satisfacción de los colaboradores en empresas de Cajamarca, destacando que mayores niveles de motivación, tanto intrínseca como extrínseca, contribuyen a un mejor rendimiento y actitud hacia el trabajo.

Estos estudios demuestran la importancia de la motivación como un factor determinante para el logro de una atención eficiente y servicios de calidad en las instituciones públicas y privadas.

A nivel institucional, los resultados de esta investigación contribuirán a que la Universidad Nacional de Jaén identifique las principales debilidades en sus procesos internos y fortalezca su gestión administrativa, asegurando la prestación de servicios de calidad y fomentando el compromiso del personal.

A partir de ello, esta investigación busca determinar en qué medida la motivación laboral influye en la calidad del servicio que ofrece el personal administrativo de la Universidad Nacional de Jaén, 2020, así como conocer los niveles de motivación existentes y su relación con las dimensiones del servicio. Los resultados obtenidos servirán de base para la formulación de políticas institucionales que promuevan el bienestar del personal y una atención eficiente, contribuyendo al crecimiento, reconocimiento y fortalecimiento de la Universidad Nacional de Jaén.

## MATERIALES Y MÉTODOS

### Ubicación geográfica

La investigación se desarrolló en la Universidad Nacional de Jaén, provincia del mismo nombre, departamento Cajamarca (Figura 1). Se encuentra entre los 5°15" y los 6°4" de latitud Sur; y entre los 78°33" y los 79°38" de longitud Oeste.

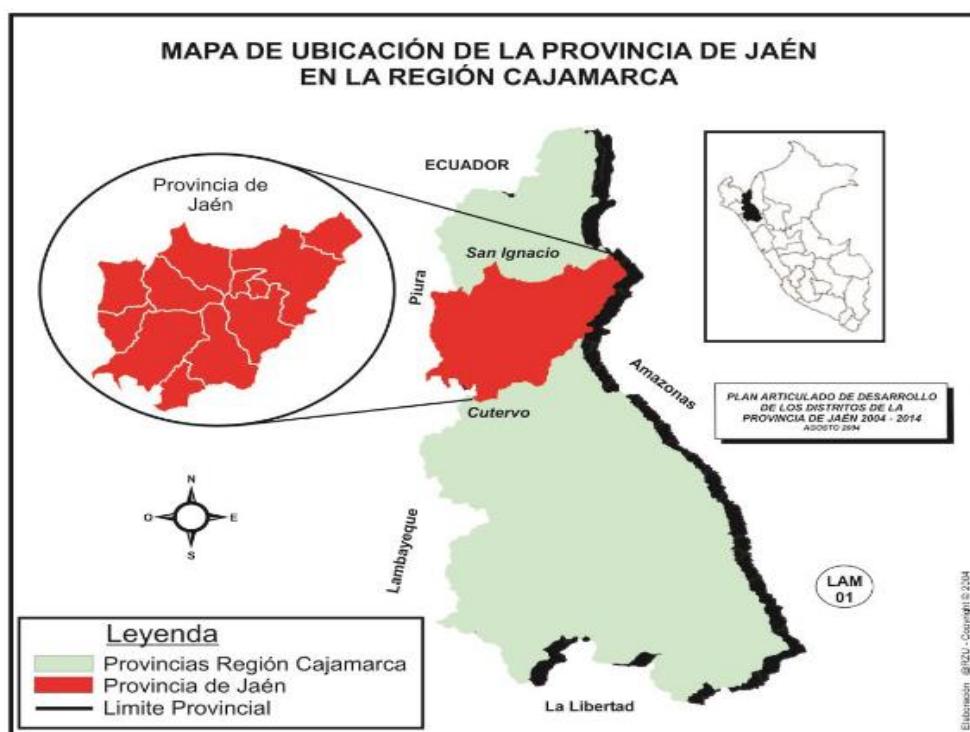


Figura 1. Mapa de ubicación de la Provincia de Jaén

## Diseño de investigación

La investigación utilizó un diseño transversal y no experimental para medir la influencia de la motivación laboral del personal administrativo en la calidad del servicio que perciben los estudiantes de la UNJ. El estudio fue correlacional, buscando establecer específicamente la relación entre ambas variables y sus dimensiones. Para ello, se empleó dos métodos de investigación: el método inductivo-deductivo (para entender la relación a partir de resultados individuales) y el método analítico (para examinar detalladamente los componentes del fenómeno).

## Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por 96 colaboradores administrativos que realizan atención al estudiante en la UNJ. Para determinar el tamaño de muestra de personal administrativo y estudiantes se aplicó la ecuación 1 y 2.

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{E^2(N-1)+z^2*p*q} \quad \text{ecuación 1}$$

$$n = \frac{(1.9)^2 * 0.6 * 0.4 * 96}{(0.05)^2(96-1)+(1.9)^2 * 0.6 * 0.4} \quad \text{ecuación 2}$$

$$n = 78$$

La unidad de análisis se refiere a los participantes, a quienes vamos a aplicar el instrumento de medición (Sánchez, 2009), en este caso vendría siendo cada uno de los colaboradores administrativos de la UNJ. Según Azcona et al. (2013) la unidad de observación es el ítem que se observa y mide para estudiar la unidad de análisis; en este caso vendría siendo las variables, dimensiones, indicadores y parámetros que están contenidos en la matriz de operacionalización (Tabla 1).

Tabla 1. Operacionalización de Variables.

Hipótesis	Definiciones Conceptuales de las Variables	Variables	Dimensiones	Indicadores	Instrumento de Recolección de datos
La motivación laboral influye en la calidad de servicios que brindan los colaboradores administrativos de la UNJ, 2020	Motivación Laboral. “Es un proceso que activa, orienta, dinamiza y mantiene el comportamiento de los individuos hacia la realización de objetivos esperados” (López, 2005, p. 26)	Variable Independiente Motivación laboral	Intrínsecas Extrínsecas	Factores económicos Condiciones laborales Factores sociales Seguridad Independencia laboral Responsabilidad Trabajo estimulante Reconocimiento Autorrealización Logros	CUESTIONARIO Ordinal Escala tipo Likert -Bajo: 20 - 40 -Medio: 40 - 60 -Alto: 60 - 100
	Calidad de Servicio: “es el conjunto de estrategias que una organización diseña para satisfacer, mejorar que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos” (Serna, 2006, pp. 17-18).	Variable Dependiente Calidad de servicio	Elementos Tangibles Fiabilidad Seguridad Capacidad de Respuesta Empatía	Infraestructura Presencia y amabilidad Actividades Atención y buen trato Servicio institucional Objetividad y Competitividad Respuesta Adecuación al servicio Conocimiento Adaptación e interés	CUESTIONARIO Ordinal Escala tipo Likert -Bajo: 20 - 40 -Medio: 40 - 60 -Alto. 60 - 100

### Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica de la encuesta con la finalidad de medir el nivel de motivación laboral en el personal administrativo. Se utilizaron dos cuestionarios para medir cada una de las variables con la población elegida, cuya finalidad fue dar respuesta a los objetivos de la investigación. Para determinar la validez y confiabilidad del instrumento se realizó mediante un juicio de expertos, se aplicó el Alfa de Cronbach en SPSS Versión 25, considerando valores superiores al valor mínimo aceptable de 0,70.

Tabla 2. Estadístico de fiabilidad por variable

Variable	Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados”	N de elementos
Motivación laboral	0.931	0.931	20
Calidad del servicio	0.955	0.956	20

Tabla 3. Estadísticos de fiabilidad de todo el instrumento

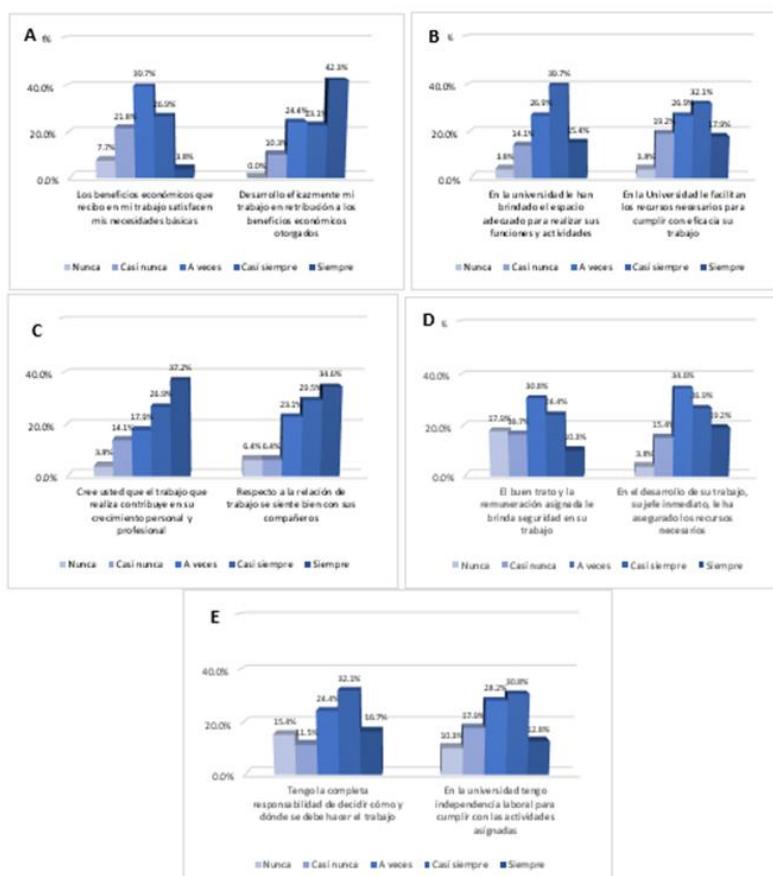
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.921	0.923	20

### Procedimiento de análisis de datos

El procesamiento de la información se efectuó utilizando el software estadístico IBM SPSS Statistics versión 26 (2019), a través del cual se analizaron los datos obtenidos en las encuestas. Posteriormente, los resultados fueron interpretados por el investigador con base en las teorías que fundamentan el estudio.

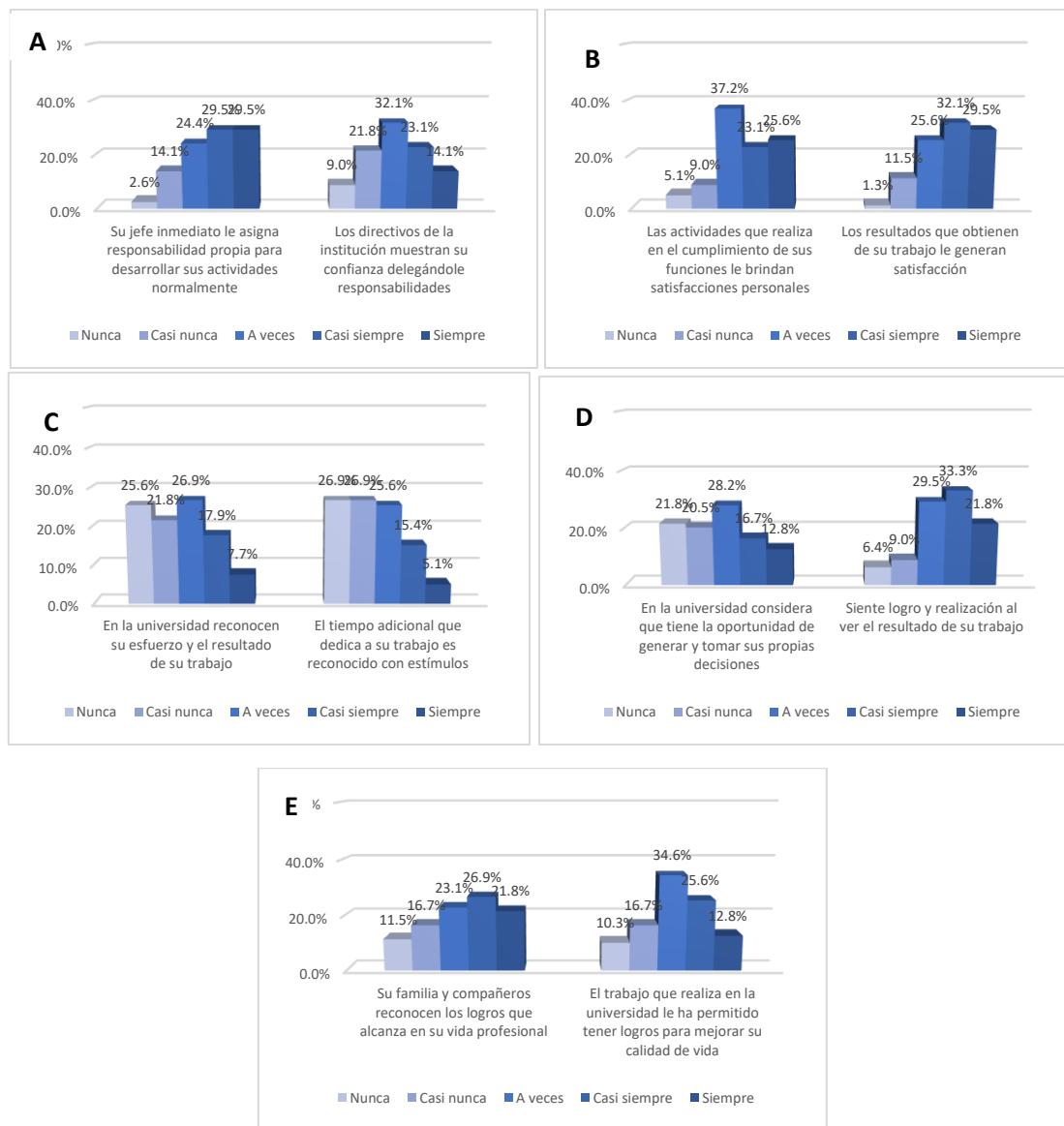
## RESULTADOS

La Figura 2 muestra que la mayoría de los colaboradores administrativos tiene un nivel regular de motivación intrínseca, es decir, se sienten moderadamente satisfechos con su trabajo, valoran el compañerismo y el crecimiento personal, pero consideran que aún se puede mejorar la autonomía y las condiciones laborales. La motivación interna es aceptable, aunque necesita reforzarse con acciones que aumenten el sentido de logro y la valoración del trabajo.



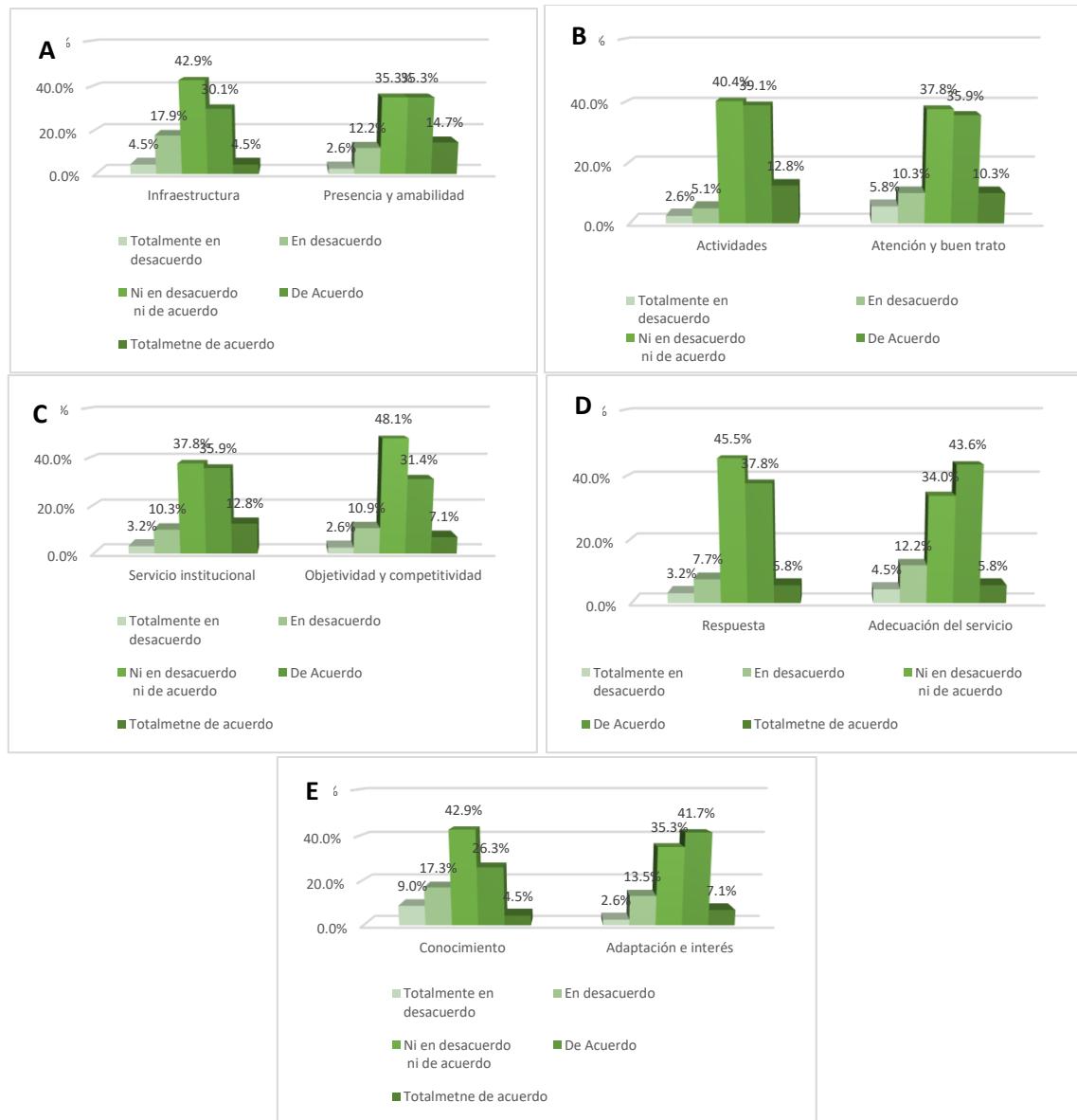
**Figura 2.** Factores Intrínsecos de la motivación. Donde: A) Factores económicos, B) Condiciones laborales, C) Factores sociales, D) Seguridad y E) Independencia laboral.

La Figura 3 presenta la percepción de los colaboradores administrativos de los factores extrínsecos que influyen en su motivación laboral, tales como la responsabilidad asignada, el reconocimiento, las oportunidades de autorrealización y los logros alcanzados. Los resultados evidencian una tendencia general hacia respuestas de tipo “a veces” y “casi siempre”, lo que sugiere que los estímulos externos son percibidos como moderadamente satisfactorios. Aunque muchos sienten confianza por parte de sus jefes y satisfacción con su trabajo, la falta de reconocimiento institucional y de estímulos concretos reduce su motivación. En general, estos factores externos son importantes, pero deben fortalecerse para lograr un clima laboral más positivo y comprometido.



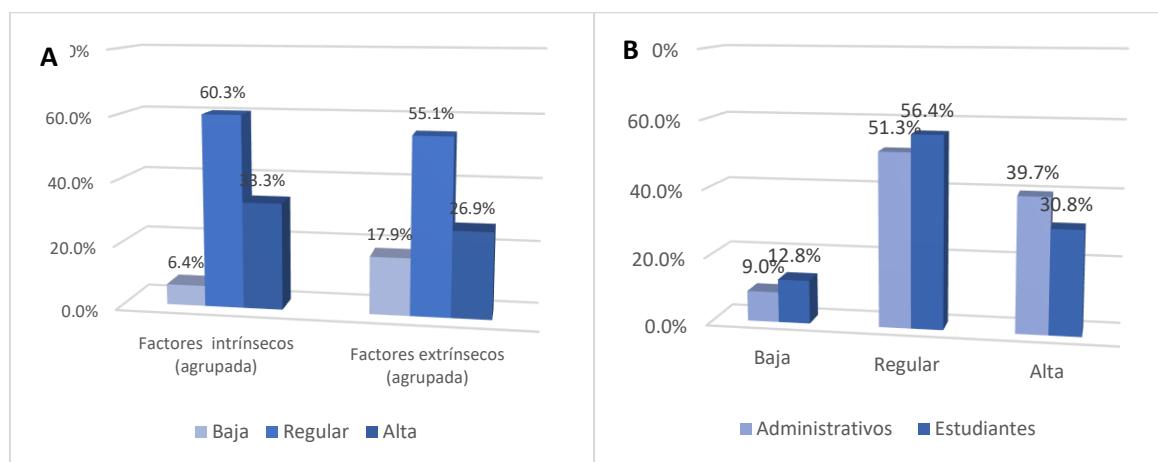
**Figura 2.** Factores extrínsecos de la motivación. Donde A) Responsabilidad, B) Trabajo estimulante, C) Reconocimiento, D) Autorrealización y D) Logros.

La Figura 4, muestra la percepción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio brindado por los colaboradores administrativos de la UNJ, evaluada en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Valoran la infraestructura y la amabilidad del personal, pero señalan que se necesita mejorar el mantenimiento y la atención al usuario. Las dimensiones de fiabilidad y seguridad tienen buena valoración, aunque en capacidad de respuesta y empatía hay opiniones más divididas. En general, el servicio es aceptable, pero requiere mayor rapidez y un trato más personalizado para alcanzar una mejor calidad.



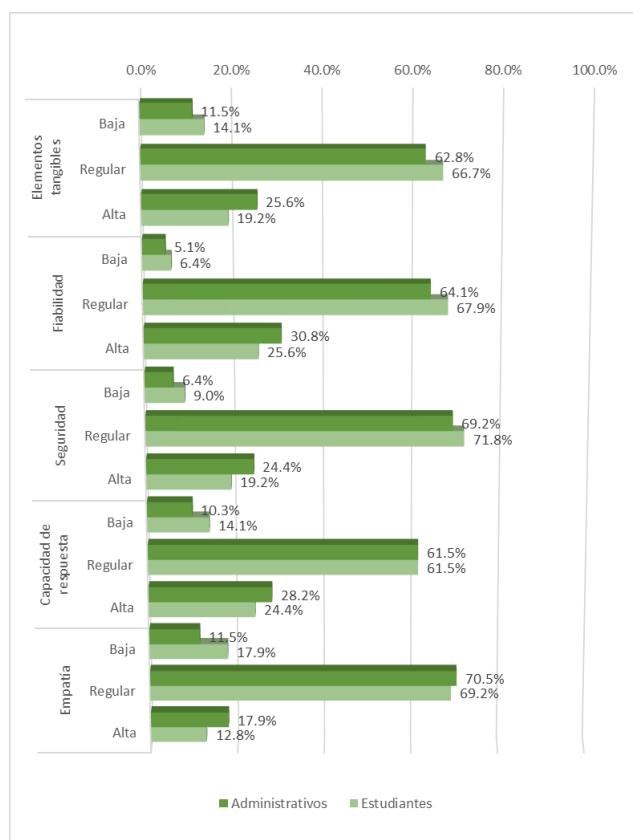
**Figura 3 .** Calidad de servicio. Donde: A) Elementos tangibles, B) Fiabilidad, C) Seguridad, D) Capacidad de respuesta y E) Empatía.

La Figura 5, sintetiza la valoración general de las variables principales del estudio, motivación laboral y calidad del servicio, por sus respectivas dimensiones e informantes (colaboradores administrativos y estudiantes). Los resultados muestran que el 60.3% de los colaboradores presenta un nivel regular de motivación intrínseca y el 55.1% manifiesta una motivación extrínseca regular, evidenciando que tanto los factores internos (como la satisfacción y autorrealización) como los externos (reconocimiento, incentivos o condiciones laborales) tienen un impacto moderado sobre su desempeño. Asimismo, en la calidad del servicio, el 51.3% de los administrativos y el 56.4% de los estudiantes califican la atención como regular, lo que denota una percepción compartida de desempeño medio en la gestión universitaria. Esto indica una relación directa entre ambas variables: cuando la motivación es moderada, la calidad del servicio también lo es. Por ello, se resalta la importancia de fortalecer la motivación del personal para mejorar la atención universitaria.



**Figura 4 .** Valoración de las variables y dimensiones. Donde: A) Valoración de las dimensiones de la motivación laboral y B) Valoración de la calidad del servicio (administrativos y estudiantes).

La Figura 6 compara la percepción de la calidad del servicio entre colaboradores administrativos y estudiantes en las cinco dimensiones evaluadas: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Los resultados indican que, en ambos grupos, predomina una valoración regular de la calidad en todas las dimensiones, con porcentajes mayores al 60%, lo que indica una percepción general de desempeño intermedio en la atención administrativa. Sin embargo, se observa una diferencia sistemática entre ambos grupos, en que los estudiantes presentan una percepción más negativa que los colaboradores, como en las dimensiones de empatía y capacidad de respuesta, donde identifican mayores deficiencias en el trato personalizado y la rapidez del servicio. Se refleja que, si bien el servicio universitario mantiene niveles aceptables de calidad, aún existen brechas puntuales entre quienes brinda el servicio y quienes lo reciben.



**Figura 5.** Valoración de las dimensiones de la calidad de servicio

La Tabla 4, presenta los resultados del análisis de correlación de Spearman entre las variables motivación laboral y calidad del servicio. Se observa un coeficiente de correlación de  $r = 0.695$ , con un nivel de significancia bilateral de  $p = 0.000$ , lo que indica una relación positiva, moderada-alta y estadísticamente significativa entre ambas variables. Esto significa que cuando los colaboradores están más motivados, ofrecen una mejor atención y los estudiantes perciben un servicio de mayor calidad; lo que demuestra que la motivación del personal influye directamente en la eficiencia, amabilidad y confianza del servicio, y porque es importante fortalecerla para mejorar el desempeño institucional.

**Tabla 4 .** Correlaciones de las variables de estudio

		Motivación Laboral (agrupada)	Calidad del Servicio (agrupada)
Motivación Laboral (agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	0,695**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	78	78
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	0,695**	1,000
	Sig. (bilateral)	0,000	.
	N	78	78

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

## DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian una relación significativa y positiva entre la motivación laboral y la calidad del servicio brindado por los colaboradores administrativos de la UNJ. Este hallazgo confirma la hipótesis planteada que sostiene que la motivación constituye un factor determinante en el desempeño y en la percepción de calidad institucional.

En primer lugar, los resultados descriptivos indican que la mayoría de los colaboradores presenta niveles regulares de motivación laboral, tanto en sus dimensiones intrínsecas como extrínsecas, esto significa que, si bien existe un grado aceptable de compromiso, aún se requiere fortalecer los factores que fomenten la autorrealización, el reconocimiento y la satisfacción profesional. Este resultado coincide con lo encontrado por Moscoso (2023) quienes reportaron una relación significativa entre la motivación y la calidad del servicio en la Municipalidad Provincial de Aguas Verdes, Tumbes, destacando que el bajo reconocimiento y las limitadas oportunidades de desarrollo reducen el compromiso organizacional. La falta de incentivos y de una comunicación efectiva genera desmotivación y afecta directamente la calidad de la atención al cliente (Romani et al., 2023).

Asimismo, la valoración regular de la calidad del servicio observada en las dimensiones de fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía sugiere que los usuarios perciben un cumplimiento aceptable de las funciones administrativas, aunque con deficiencias en el trato personalizado y la rapidez de atención. Este comportamiento coincide con lo evidenciado por Céspedes & Salas (2024) quienes identificaron que la motivación laboral y la capacitación influyen de forma directa en la eficiencia y empatía del personal administrativo. En concordancia, Durán et al. (2005) reporta que los niveles bajos de satisfacción laboral limitan el compromiso con la atención de calidad, especialmente en dimensiones que requieren interacción directa con los usuarios.

En cuanto al análisis inferencial, la correlación positiva de  $r = 0.695$  ( $p < 0.01$ ) confirma que una mayor motivación laboral se traduce en una mejor percepción de calidad del servicio. Este resultado refleja una asociación moderada-alta, lo que implica que el incremento de los factores motivacionales como la autonomía, el reconocimiento y las condiciones laborales adecuadas tiene un impacto directo sobre la eficiencia y la satisfacción del usuario (Ponce et al., 2006). Este hallazgo guarda coherencia con el estudio de Erazo et al. (2024), quienes identificaron una correlación significativa entre motivación docente y calidad educativa, indicando que el compromiso intrínseco del trabajador es un predictor fundamental del rendimiento institucional. También coincide con Julian et al. (2024) y Sihuay (2025), quienes en sus estudios demostraron que los factores motivacionales, intrínsecos y extrínsecos, influyen directamente en el desempeño y satisfacción laboral en organizaciones, y resaltan la necesidad de fortalecer los estímulos y la cultura de reconocimiento.

Por otra parte, la diferencia de percepción entre colaboradores y estudiantes, con respecto a la calidad del servicio refleja un vacío que puede atribuirse a expectativas distintas sobre la atención administrativa (Quesada, 2021). Mientras los trabajadores perciben sus esfuerzos de forma más favorable, los usuarios tienden a evaluar con mayor rigor la oportunidad, empatía y eficiencia del servicio recibido, como lo reporta Collaguazo et al. (2024) en su análisis sobre universidades públicas peruanas, donde los estudiantes expresaron mayores

niveles de insatisfacción que el personal administrativo, especialmente en procesos burocráticos y comunicación institucional.

En conjunto, los resultados muestran que la motivación laboral actúa como un determinante estratégico para la calidad del servicio universitario, lo cual indica que la gestión institucional debe priorizar políticas de recursos humanos que estén orientadas al reconocimiento, la capacitación, el liderazgo participativo y la mejora del clima organizacional. Dichas acciones no solo fortalecerían la satisfacción y el compromiso del personal, sino que también potenciarían la percepción de calidad por parte de los estudiantes y usuarios externos.

Finalmente, este estudio aporta evidencia empírica que refuerza la teoría de Herzberg (1959) sobre los factores higiénicos y motivacionales, al demostrar que tanto los elementos extrínsecos (condiciones laborales, remuneración) como los intrínsecos (autorrealización, reconocimiento) son determinantes en la motivación y, por ende, en la calidad del servicio (Madero, 2019). La investigación demuestra la necesidad de integrar la motivación laboral dentro de las estrategias de gestión de calidad universitaria, promoviendo un modelo de atención basado en el bienestar del trabajador como eje de la mejora continua institucional.

## CONCLUSIONES

La motivación laboral influye significativamente en la calidad del servicio brindado por los colaboradores administrativos de la UNJ, y se evidencia una correlación positiva moderada-alta ( $r = 0.695$ ;  $p < 0.01$ ) entre ambas variables. Esto confirma que el fortalecimiento de los factores motivacionales, tanto intrínsecos como extrínsecos, mejora el desempeño institucional, mayor compromiso del personal y una atención más eficiente y empática hacia los usuarios.

Los niveles de motivación y calidad del servicio se ubican mayormente en un rango regular, lo que indica la existencia de un desempeño aceptable, aunque con amplias oportunidades para mejorar. La implementación de estrategias para el reconocimiento del esfuerzo, la capacitación, el liderazgo participativo y la mejora del grupo organizacional permitiría elevar la satisfacción laboral del personal y optimizar la percepción de calidad en los servicios administrativos universitarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aquituari, E. (2021). La educación en Loreto: caso de la Provincia de Ramón Castilla y la Provincia del Datem del Marañón. In *Nº* (Vol. 34). <https://orcid.org/0000-0002-2573-1980>
- Azcona, M., Manzini, F., & Dorati, J. (2013). *PRECISIONES METODOLÓGICAS SOBRE LA UNIDAD DE ANÁLISIS Y LA UNIDAD DE OBSERVACIÓN. APLICACIÓN A LA INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGIA.*
- Bastardo, J. (2016). *MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA OPERATIVA TAQUILLA EN MERCANTIL C.A. BANCO UNIVERSAL OFICINA C.C BUENVANETURA ESTADO PORTUGUESA.* <https://es.slideshare.net/slideshow/motivacion-del-personal-y-calidad-de-servicio-en-el-area-operativa-taquilla-en-mercantil-ca-banco-universal->
- Céspedes, S., & Salas, H. J. (2024). INFLUENCIA DE LA GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL PERUANA, 2023. *INVESTIGACION & DESARROLLO*, 23(2). <https://doi.org/10.23881/idupbo.023.2-6e>
- Collaguazo, V., Sarzosa, P. E., & León, P. (2024). Análisis De La Gestión De Comunicación Institucional Y Su Influencia En La Satisfacción De Los Actores Internos De Una Unidad Educativa Del Milenio De Cuenca - Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(6), 1250–1260. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.6.2818>
- Durán, M., Extremera, N., & Montalbán, R. L. (2005). Engagement y Burnout en el ámbito docente: Análisis de sus relaciones con la satisfacción laboral y vital en una muestra de profesores. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317039009>
- Epquin, K., & Lerzundi, S. (2018). *Motivación y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas-2018.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25157>
- Erazo, J. S., Villacís, K. G., & Linares, I. Y. (2024). Análisis de la relación entre la motivación intrínseca y el rendimiento académico en estudiantes universitarios. *Revista Multidisciplinar Ciencia y Descubrimiento*, 2(3). <https://doi.org/10.70577/0p402r42rcd>
- Flores, M., Silva, D., & Flores, M. (2025). Job satisfaction in public entities. *Universidad Ciencia y Tecnología*, 29(Special), 134–141. <https://doi.org/10.47460/uct.v29ispecial.891>

- Julian, H., Chagray, C., Noemí, M., & Mendoza, A. (2024). *Análisis de la relación entre motivación y rendimiento académico en estudiantes universitarios en Ecuador.* <https://orcid.org/0000-0002>
- León, B. (2019). *RELACIÓN ENTRE LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CAJAMARCA, 2019.* <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23021/Le%c3%b3n%20Alc%c3%a1ntara%20Bagner%20Rumeni.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Loor, B. (2020). *Motivación docente y calidad del servicio educativo en el aspecto pedagógico de la Unidad Educativa Ciudad de Tiwintza, Ecuador, 2019.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49406>
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Multidisciplinary Scientific Journal.* <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Moscoso, L. (2023). *Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2022.*
- Peña, H., & Villón, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific, 3(7),* 177–192. <https://doi.org/10.29394/scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>
- Ponce, J., Reyes, H., & Gómez, G. (2006). *Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad médica de alta especialidad.*
- Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Revista Universidad y Empresa, 23(41).* <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10352>
- Romani, G., Romani, N., & Roque, N. (2023). *La eficiencia de la calidad de servicio al cliente de las entidades financieras* (Proyecto CIDE Editorial, Ed.). <https://editorial.cidecuador.org/libros/>
- Sánchez, A. (2009). *PROCESS OF DISCRIMINATION OF THE UNIT OF ANALYSIS AND SAMPLING IN THE INVESTIGATION REGARDING THE FORMAL AND CONTENT ASPECT OF IDEALS OF PSYCHOANALYSTS.*
- Santurio, J. (2019). “*FACTORES MOTIVACIONALES Y SU INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO, 2017.*” <https://repositorio.unac.edu.pe/backend/api/core/bitstreams/8a1d98ca-0668-41dc-a161-4a4a22a15076/content>

Sihuay, L. M. (2025). Influencia de la motivación laboral en el desempeño docente en el Instituto Educativo Salesiano Técnico Don Bosco 2021. *E-Revista Multidisciplinaria Del Saber*, 1–9. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v3i.176>

Zaldúa, A. (2018). *Factores que Influyen en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del Cantón Paján Provincia De Manabí*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9830/1/T-UCSG-POS-MGSS-113.pdf>