

UNIVERSIDAD NACIONAL

JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN



ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA

TESIS

**“LOS FACTORES MOTIVACIONALES DEL PERSONAL Y SU
INFLUENCIA EN LA CALIDAD DE SERVICIOS DEL SISTEMA DE
ATENCIÓN MÓVIL DE URGENCIAS – SAMU, EN LA PROVINCIA
DE HUAURA, PERÍODO 2015”**

Presentada por:

Lic. KENNY LISBETH DOZA VIDAL

Asesor:

Mg. CARLOS MÁXIMO GONZÁLES AÑORGA

Para optar el Grado Académico de Maestro en Administración Estratégica

Huacho – Perú

2016

RESUMEN

La presente investigación estudia cómo los factores motivacionales del personal influyen en la calidad de servicios del Sistema de Atención Móvil de Urgencias – SAMU, en la provincia de Huaura, período 2015.

Para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, utilizando como instrumento dos cuestionarios, el primero de ellos para medir la variable factores motivacionales y el segundo para medir la variable calidad de servicios. La muestra es de 41 trabajadores del SAMU y 60 usuarios que recibieron sus servicios de atención. Las conclusiones señalan que los factores motivacionales de higiene y los factores motivacionales satisfactorios están relacionados o vinculados con la variable de calidad de servicios. Se determinó que el Coeficiente de Correlación de Pearson es de 0,997, lo que significa una considerable correlación positiva, lo cual significa que a mayor mejora en los factores motivacionales del personal se refleja mejora en la calidad de servicios al usuario del programa SAMU. El coeficiente no es significativo en el nivel de 0.049 (menor del 0.05), el mismo que indica rechazar la hipótesis nula.

Palabras clave: factores motivacionales y calidad de servicios.