

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE
EMPRESAS



TESIS

**“La motivación laboral y la satisfacción de los usuarios de la
dirección regional de transportes y comunicaciones – Huánuco
2023”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA: Ingunza Villanueva, Nicoll Esteffany

ASESOR: López Sánchez Jorge Luis

HUÁNUCO – PERÚ

2024

U

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión Administrativa

AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título profesional de Licenciada en Administración de Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 76196568

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 06180806

Grado/Título: Doctor en gestión empresarial

Código ORCID: 0000-0002-0520-8586

DATOS DE LOS JURADOS:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Carbajal Álvarez, Magaly Haydee	Doctor en medio ambiente y medio sostenible	09872196	0000-0002-9489-3588
2	Ramos Rosales, Dora Cecilio	Maestro en medio ambiente y desarrollo sostenible gestión ambiental	10417890	0000-0002-2955-1303
3	Cuellar Leandro, Melina	Maestro en gestión pública para el desarrollo social	43333651	0000-0009-9316-4330

D

H



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 11:45 horas del día 06 del mes de mayo del año 2024, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez
Mtra. Dora Cecilia Ramos Rosales
Mtra. Melina Cuellar Leandro

Presidente
Secretaria
Vocal

Nombrados mediante la RESOLUCIÓN N° 1852-2023- D-FCEMP-PAAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "LA MOTIVACIÓN LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – HUÁNUCO 2023", presentada por la Bachiller, INGUNZA VILLANUEVA, Nicoll Esteffany, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola Aprobada con el calificativo cuantitativo de 17 diecisiete y cualitativo de Muy bueno (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las 12:40. horas del día 06 del mes de mayo del año 2024, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtra. Magaly Haydeé Carbajal Álvarez
DNI: 09872194
Código ORCID: 0000-0002-9489-3588
PRESIDENTE


Mtra. Dora Cecilia Ramos Rosales
DNI: 41693326
Código ORCID: 0000-0002-2955-1303
SECRETARIA


Mg. Melina Cuellar Leandro
DNI: 43333651
Código ORCID: 0000-0009-9316-4330
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: NICOLL ESTEFFANY INGUNZA VILLANUEVA, de la investigación titulada "LA MOTIVACIÓN LABORAL Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES – HUÁNUCO 2023", con asesor JORGE LUIS LÓPEZ SÁNCHEZ, designado mediante documento: RESOLUCIÓN N° 664-2023-D-FCOMP-PAAE-UDH del P.A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 18 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 09 de julio de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

6. INGUNZA VILLANUEVA, NICOLL ESTEFFANY.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%

INDICE DE SIMILITUD

18%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

10%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

distancia.udh.edu.pe

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

2%

3

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

2%

4

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

5

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO,
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

Al divino señor que día a día ilumino mi camino para llegar a este momento.

A mi familia por su cariño y apoyo firme desde el primer día de mi vida.

AGRADECIMIENTO

A los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, por su contribución en el progreso de la investigación.

A los usuarios de los diferentes servicios de la DRTC por su interés en el llenado de las encuestas, los cuales nos han permitido establecer el análisis correspondiente a las variables.

A los docentes, asesores, jurados de la UDH por su contribución metodológica al desarrollo de la presente investigación.

A todos mis amigos que me han apoyado a seguir adelante en la elaboración de mi tesis.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE.....	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS.....	IX
RESUMEN.....	XI
ABSTRACT.....	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
CAPÍTULO I.....	15
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	15
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	17
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	17
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS.....	17
1.3. OBJETIVOS.....	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	17
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	18
1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	18
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA.....	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
CAPÍTULO II.....	20
MARCO TEÓRICO	20
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	20
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES	20
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	21
2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES.....	23
2.2. BASES TEÓRICAS	24
2.2.1. MOTIVACIÓN LABORAL.....	24
2.2.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	31

2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	38
2.4.	SISTEMA DE HIPÓTESIS	39
2.4.1.	HIPÓTESIS GENERAL	39
2.4.2.	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	39
2.5.	SISTEMA DE VARIABLES	40
2.5.1.	VARIABLE INDEPENDIENTE	40
2.5.2.	VARIABLE DEPENDIENTE	40
2.6.	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	41
CAPÍTULO III		44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		44
3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	44
3.1.1.	ENFOQUE	44
3.1.2.	ALCANCE O NIVEL	44
3.1.3.	DISEÑO	44
3.2.	POBLACIÓN Y MUESTRA	45
3.2.1.	POBLACIÓN	45
3.2.2.	MUESTRA.....	46
3.3.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	46
3.4.	TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN	47
CAPÍTULO IV.....		48
RESULTADOS.....		48
4.1.	RESULTADOS	48
4.2.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	72
CAPÍTULO V.....		80
DISCUSIÓN RESULTADOS.....		80
5.1.	DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	80
5.2.	DISCUSIÓN RESPECTO AL MARCO TEÓRICO CITADO.....	81
CONCLUSIONES		82
RECOMENDACIONES.....		84
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....		85
ANEXOS.....		89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 ¿Reconoce usted que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones tiene reconocimientos formales (resoluciones, aumentos) que destacan su labor?.....	48
Tabla 2 ¿Ha sido testigo de la entrega de alguna resolución o reconocimiento formal por parte de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones para sus compañeros de trabajo?	49
Tabla 3 ¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones reconoce su buena labor en el trabajo de manera pública?	50
Tabla 4 ¿Organizó la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones alguna actividad para expresar su satisfacción con su labor?	51
Tabla 5 ¿Considera que su trabajo en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, permite proponerse metas individuales para alcanzar mayor crecimiento y encontrar nuevos conocimientos?	52
Tabla 6 ¿Las metas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se adaptan a su interés profesional?.....	53
Tabla 7 ¿Considera que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones le permite planificar su desarrollo profesional?.....	54
Tabla 8 ¿Su crecimiento profesional está en función a las actividades que desarrolla en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?	55
Tabla 9 ¿Su aporte como profesional genera mejoras en la organización? 56	
Tabla 10 ¿Usted considera que los cambios en la organización son una oportunidad para aprender nuevas cosas y desarrollar nuevas habilidades?	57
Tabla 11 ¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones lo motiva para que usted este abierto a los constantes cambios tecnológicos?	58
Tabla 12 ¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones lo motiva para capacitarse en el uso de nuevas tecnologías con el propósito de mejorar sus actividades laborales?.....	59
Tabla 13 ¿Me siento conforme con el trato recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?.....	60

Tabla 14 ¿Los procedimientos de atención me generan confianza con la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?.....	61
Tabla 15 ¿Los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones muestran ser empáticos al momento de ofrecer un servicio?	62
Tabla 16 ¿Los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se realizan en el tiempo oportuno?.....	63
Tabla 17 ¿Los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones cubren mis expectativas?	64
Tabla 18 ¿Recomiendo las atenciones que he recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?	65
Tabla 19 ¿Estoy satisfecho con el servicio recibido?.....	66
Tabla 20 ¿Mi satisfacción es compartida con las personas de mi entorno? 67	
Tabla 21 ¿Los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones me han permitido interactuar con los ejecutivos respecto a mi demanda de servicio?	68
Tabla 22 ¿Los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones incluyen tecnologías que permiten la interacción, como los simulacros?.....	69
Tabla 23 ¿Cada vez que requiero actualizar mis documentos retorno a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones por los servicios con la seguridad de tener un buen servicio?	70
Tabla 24 ¿No solo la demanda por cambio de licencias me motiva a retornar a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?.....	71
Tabla 25.....	73
Tabla 26.....	73
Tabla 27 Coeficiente Rho de Spearman	74
Tabla 28 Incidencia entre la motivación laboral con la satisfacción de usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco 2023.....	75
Tabla 29 Incidencia entre el reconocimiento laboral con la satisfacción de usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco 2023.....	76

Tabla 30 Incidencia entre el crecimiento personal con la satisfacción de usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco 2023.....	77
Tabla 31 Incidencia entre el reto profesional con la satisfacción de usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco 202379	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 ¿Reconoce usted que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones tiene reconocimientos formales (resoluciones, aumentos) que destacan su labor?.....	48
Figura 2 ¿Ha sido testigo de la entrega de alguna resolución o reconocimiento formal por parte de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones para sus compañeros de trabajo?	49
Figura 3 ¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones reconoce su buena labor en el trabajo de manera pública?	50
Figura 4 ¿Organizó la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones alguna actividad para expresar su satisfacción con su labor?	51
Figura 5 ¿Considera que su trabajo en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, permite proponerse metas individuales para alcanzar mayor crecimiento y encontrar nuevos conocimientos?	52
Figura 6 ¿Las metas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se adaptan a su interés profesional?.....	53
Figura 7 ¿Considera que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones le permite planificar su desarrollo profesional?.....	54
Figura 8 ¿Su crecimiento profesional está en función a las actividades que desarrolla en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?	55
Figura 9 ¿Su aporte como profesional genera mejoras en la organización?	56
Figura 10 ¿Usted considera que los cambios en la organización son una oportunidad para aprender nuevas cosas y desarrollar nuevas habilidades?	57
Figura 11 ¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones lo motiva para que usted este abierto a los constantes cambios tecnológicos?	58
Figura 12 ¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones lo motiva para capacitarse en el uso de nuevas tecnologías con el propósito de mejorar sus actividades laborales?.....	59
Figura 13 ¿Me siento conforme con el trato recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?	60

Figura 14 ¿Los procedimientos de atención me generan confianza con la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?.....	61
Figura 15 ¿Los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones muestran ser empáticos al momento de ofrecer un servicio?	62
Figura 16 ¿Los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se realizan en el tiempo oportuno?.....	63
Figura 17 ¿Los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones cubren mis expectativas?	64
Figura 18 ¿Recomiendo las atenciones que he recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?	65
Figura 19 ¿Estoy satisfecho con el servicio recibido?	66
Figura 20 ¿Mi satisfacción es compartida con las personas de mi entorno?	67
Figura 21 ¿Los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones me han permitido interactuar con los ejecutivos respecto a mi demanda de servicio?	68
Figura 22 ¿Los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones incluyen tecnologías que permiten la interacción, como los simulacros?.....	69
Figura 23 ¿Cada vez que requiero actualizar mis documentos retorno a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones por los servicios con la seguridad de tener un buen servicio?	70
Figura 24 ¿No solo la demanda por cambio de licencias me motiva a retornar a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?	71
Figura 25.....	72

RESUMEN

La tesis concluida ha asumido como objetivo analizar la incidencia que existe entre la motivación laboral y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco 2023, La razón fundamental que motivó establecer dicho propósito se sustentó en la problemática descrita en el primer capítulo, donde se observaba situaciones de insatisfacción en torno a la opinión de los usuarios, en ese contexto el estudio se hizo entendiendo las modificaciones, cambios de infraestructura y procedimientos que realizó la DRTC a la fecha. Metodológicamente la tesis fue de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental de tipo transversal, con una población de 30 trabajadores y una muestra de 324 usuarios, estableciendo la correlación entre ambos a partir de la selección uniforme de las respuestas de los usuarios respecto a la de los trabajadores. La conclusión a la que arribó la presente investigación se expresa en lo siguiente: La tesis demuestra la incidencia que existe entre la motivación laboral y la satisfacción de los usuarios con información de la tabla 1 donde se puede observar que el 26.7% y 43.3% que los trabajadores reconocen el esfuerzo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones para destacar su labor dentro de la organización lo que les motiva a brindar servicios valorados por los usuarios como se observa en la tabla 14 donde el 20.1% y 57.1% de usuarios encuestados valora los procedimientos y la forma como se brindan los servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, demostrando la incidencia además con el coeficiente de correlación Pearson cuyo valor 0.821 muestra que ambas variables van por el mismo sentido indicando que hay una incidencia entre ambos.

Palabras clave: actitud, compromiso, desarrollo personal, desempeño, identificación.

ABSTRACT

The objective of the completed thesis was to analyze the incidence that exists between work motivation and the satisfaction of users of the Regional Directorate of Transport and Communications Huánuco 2023. The fundamental reason that motivated establishing said purpose was based on the problem described in the first chapter, where situations of dissatisfaction were observed regarding the opinions of users, in that context the study was carried out understanding the modifications, infrastructure changes and procedures carried out by the DRTC to date. Methodologically, the thesis was of an applied type, at a correlational descriptive level, with a non-experimental cross-sectional design, with a population of 30 workers and a sample of 324 users, establishing the correlation between both based on the uniform selection of the responses of the users with respect to that of workers. The conclusion reached by this research is expressed in the following: The thesis demonstrates the incidence that exists between work motivation and user satisfaction with information from Table 1 where it can be seen that 26.7% and 43.3% that the workers recognize the efforts of the Regional Directorate of Transportation and Communications to highlight their work within the organization, which motivates them to provide services valued by users, as seen in table 14 where 20.1% and 57.1% of users surveyed assesses the procedures and the way in which services are provided in the Regional Directorate of Transportation and Communications, also demonstrating the incidence with the Pearson correlation coefficient whose value of 0.821 shows that both variables go in the same direction, indicating that there is an incidence between the two.

Keywords: attitude, commitment, personal development, performance, identification.

INTRODUCCIÓN

La tesis desarrollada, en el marco del comportamiento de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones en sus diferentes servicios, ha logrado ser elaborada en base a los criterios mínimos publicados por el reglamento de grados de esta casa superior de estudios. En ese sentido, la tesis toma en cuenta elementos importantes que han sido planteados y distribuidos de la siguiente manera:

El capítulo 1, La tesis sustenta el problema que ha motivado el estudio, en el cual se identifican las variables de estudio, permitiendo el planteamiento de objetivos coherentes. De igual manera el capítulo contempla la justificación del presente estudio en el ámbito teórico, práctico y metodológico.

En el capítulo 2, la tesis toma de manifiesto los antecedentes de estudios similares a la presente, el cual sirve como referencia para poder establecer compatibilidad de los hallazgos y/o conclusiones de estas investigaciones con las publicadas por esta investigación. De igual manera se pone en consideración los conceptos y teorías importantes de ambas variables que sirven como referencia para el diseño de una operación realización apropiada que permite el recojo de información relevante desde los trabajadores y los usuarios.

En el capítulo 3, se hace una breve exposición del tipo de estudio, enfoque, nivel y alcance, planteando un diseño que es segundo durante el desarrollo de la investigación, de igual manera se describe la población y muestra, así como los instrumentos que fueron aplicados de manera transversal.

En el capítulo 4, se hace una exhibición de los resultados obtenidos luego de aplicar los instrumentos a la muestra seleccionada, los cuales han sido sometidos a un tratamiento específico para poder determinar el nivel de incidencia o complementariedad entre las variables.

Finalmente, el capítulo 5 se expone la discusión de resultados, los cuales son de mucha utilidad para el desarrollo de la tesis, a partir del cual se

plantean las conclusiones que son afirmaciones relevantes hechas en base a la información obtenida.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

Abolafio (2021) la motivación laboral en el mundo se ha convertido en una variable imprescindible para los fines de cualquier organización laboral, más aún en tiempos de post pandemia el recurso humano para las instituciones gubernamentales se ha convertido en pieza clave para poder atender en una coyuntura compleja la demanda de la población en general. El estado emocional de los trabajadores, expresado en la motivación laboral determina fundamentalmente el nivel de satisfacción de un usuario frente a un servicio público prestado. Entendiendo esta realidad, países en el mundo han podido establecer políticas laborales que impulsen la motivación de sus colaboradores, pero, los resultados no han sido los esperados dado que el nivel de insatisfacción frente a los servicios que prestan las intendencias o ayuntamientos es alto.

Grande, (2019) el especialista en comunicaciones de la Universidad San Martín de Porras de Lima Perú, en su artículo publicado en el Diario Oficial el Peruano hace una descripción respecto a la motivación laboral y su precariedad en las instituciones de gobierno de este país; a pesar de las disposiciones publicadas en diferentes normas el nivel de insatisfacción respecto al trabajo que realizan los colaboradores de las organizaciones públicas se refleja en las insatisfacción que tienen los usuarios frente a los servicios que demanda de sus municipios, organismos descentralizados y otros en general. El autor hace referencia, además, qué hay aspectos de la motivación laboral que no son aprovechados por los líderes que encabezan las organizaciones, haciendo que muchos trabajadores no encuentren una respuesta frente a la necesidad de crecimiento, retos y otros en materia profesional. Frente a esta realidad, la motivación laboral se describe a nivel de esta región como un aspecto clave que debe generar la prestación de servicios de manera eficiente, debiendo esto ser percibida por los usuarios.

La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huánuco tiene servicio que presta a los usuarios dedicados a esta actividad como evaluaciones individuales para otorgar las licencias de conducir, evaluaciones en campo de manejo, entrega de licencias entre otros que son demanda constante, por ejemplo, las recategorizaciones. El número de usuarios que demandan esos servicios en el mes de marzo del 2023 ascendió a 2050 personas. Frente a este contexto, los sondeos exploratorios hechos por el actual director, describen un escenario de insatisfacción (expresado en el aumento de quejas en el libro de reclamaciones) de los usuarios en proporción a los servicios mencionados, destaca las demoras en la obtención de licencias, las largas colas que tienen que hacer, lo prolongado en la programación de los exámenes. Se ha podido evidenciar según lo descrito por el director en múltiples reuniones a las gerencias correspondientes en el Gobierno Regional que dentro de estos motivos puede estar el tema emocional de los trabajadores.

En cuanto al motivo que puede mandar la insatisfacción del usuario, la motivación laboral es descrita en toda la organización de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones cómo un aspecto poco atendido y valorado por los trabajadores. El aspecto del reconocimiento laboral no ha sido una dimensión que haya sido trabajada por los directores regionales en esta organización los últimos 8 años, no se encuentra evidencia en esta dirección de que los trabajadores hayan sido sujetos a evaluación o hayan recibido algún reconocimiento por su labor en la prestación del servicio. De igual forma el crecimiento profesional y el reto profesional no es un aspecto que sea del agrado ni tampoco del apego de los trabajadores. Ante esta ausencia es trascendental precisar el estudio de la motivación laboral cómo incide en la satisfacción de los usuarios en los servicios que presta la DRTC, es necesario para poder determinar su alcance y establecer las políticas que demande dicha organización para las mejoras respectivas en todos los niveles de su estructura, pudiendo de esta forma mejorar el nivel de percepción de los usuarios frente a los servicios.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo incide la motivación laboral con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cómo incide el reconocimiento laboral con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023?
- ¿Cómo incide el crecimiento personal con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023?
- ¿Cómo incide el reto profesional con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar cómo incide la motivación laboral con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir cómo incide el reconocimiento laboral con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023.
- Describir cómo incide el crecimiento personal con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023.

- Describir cómo incide el reto profesional con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

El proyecto presentado hace referencia a investigaciones, teoría y cuyos alcances conceptuales serán expuestas a las conclusiones de este documento. Pudiendo contribuir con la ciencia en el sentido de mencionar si estas variables tienen comportamiento similar a los contextos generales descritos en las tesis citadas y publicaciones hechas.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El proyecto presentado se desarrolla considerando el comportamiento real de las variables en la DRTC, no alterando por ningún motivo su desempeño, por lo que sus conclusiones ayudarán a dar respuesta a la problemática planteada.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La tesis diseña una metodología adecuada para obtener información primaria, los cuales servirán de primera mano para poder establecer las incidencias entre uno y otra variable. De igual manera, estos pueden ser referencias para futuras investigaciones.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

La tesis no cuenta con limitaciones relevantes, sin embargo, la disponibilidad de los usuarios que demandan el servicio puede posponer la efectividad de la aplicación de los instrumentos en el tiempo indicado.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La tesis es viable porque se dispone de los recursos que demanda la investigación. Así como, la disponibilidad de asesoría permanente, bibliografía especializada, apoyo de la Dirección Regional entre otros.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Vera (2019) en su estudio denominado “La Motivación y su influencia en la Satisfacción Laboral del Personal de Galletas Puig” estudio para optar el grado de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos y RI, presentada a la Universidad Católica Andrés Bello. El nivel de la investigación fue descriptivo, con diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada con el personal administrativo, la totalidad de la muestra fue 44 trabajadores, el instrumento y técnica fue el cuestionario y la encuesta de manera respectiva; de este modo se ha llegado a concluir:

- De acuerdo con los resultados conseguidos se determinó que la descriptiva motivación es influyente de modo significativo en la satisfacción laboral de los trabajadores de galleta Puig, lo cual se llegó a demostrar por medio del coeficiente de relación de Pearson en la cual se ha obtenido un resultado de 0,095, la cual tuvo una significancia bilateral mayor al 0,05. Dichos resultados se sostienen por las respuestas que dieron los trabajadores donde el 80.00% de ellos afirmaron que contar con puestos laborales mayores y tener la posibilidad de ascender hace que se sienten satisfechos dentro de la empresa, sin embargo, existen colaboradores que afirmaron estar en desacuerdo con dicha propuesta ya que existe un 20% de los colaboradores que afirmaron que no es necesario que existan ascensos para poder sentirse satisfechos en la empresa.

Cadena (2019) en su estudio titulado “La Motivación y su relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha” estudio para alcanzar el grado de Psicóloga Organizacional, presentada a la Pontificia Universidad Católica del

Ecuador. El estudio es de tipo cuantitativo, de nivel descriptivo, de diseño de corte transversal, la población se conformó con los trabajadores correspondiente al sector operario, la muestra fue de 50 trabajadores, el instrumento y técnica fue el cuestionario y la encuesta de manera respectiva; de este modo se ha llegado a concluir:

- Según los resultados hallados en la investigación se llegó a determinar que la motivación y el rendimiento en el trabajo tienen una relación directa, ya que por medio de ellos se logra alcanzar los objetivos que establece la empresa, en otras investigaciones realizadas previamente afirmaron que existe una relación directa entre ambas variables lo cual ayudó en el proceso de investigación realizado. Estos factores inciden de forma laboral dentro de la empresa donde se obtuvieron resultados positivos que fueron representadas en la tabla, de hecho, los resultados muestran que el 49% de los trabajadores afirmaron estar muy de acuerdo con que las motivaciones que le brinda la empresa mejoran el rendimiento dentro de esa área laboral y el 35% de los encuestados afirmaron estar de acuerdo con dicha cuestión.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Martínez et al. (2022) en su estudio denominado “Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa PTS S. A de la Unidad Minera Alpayana, 2021” estudio para alcanzar el grado de Maestría en Recursos Humanos y Gestión Organizacional, en la Universidad Continental. El tipo de investigación es aplicada, de alcance descriptivo correlacional, de diseño no experimental, la población se conformó con los colaboradores de la empresa PTS S.A, la muestra es un total de 23 trabajadores, el instrumento y técnica fue el cuestionario y la encuesta de manera respectiva; de este modo se ha llegado a la conclusión:

- En los resultados obtenidos se determinó que existe una correlación significativa entre las variables propuestas en la cual se

obtuvo un p valor de 0,038, de tal forma se llegó a aceptar la hipótesis general planteada en dicho estudio; del mismo modo se llegó a demostrar que la motivación tiene relación directa con la conformidad de los trabajadores dentro de la organización puesta en estudio; por lo cual queda demostrado que cuanto más motivaciones se le brindan los trabajadores tendrán mayor rendimiento en la empresa y lograrán alcanzar los objetivos que se les proponga.

Pachas (2020) en su tesis “La Motivación y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa Santo Domingo S.A. Chíncha - 2019” estudio para alcanzar el grado de Psicología, en la Universidad Autónoma de Ica. El tipo de investigación es aplicada, de alcance descriptivo correlacional, de diseño no experimental, la población se conformó con los colaboradores de la empresa, la muestra estuvo conformada por 160 trabajadores el instrumento y técnica fue el cuestionario y la encuesta de manera respectiva; de este modo se ha llegado a la conclusión:

- De acuerdo a los resultados encontrados en la investigación se llegó a demostrar que la motivación es influyente de forma significativa en la conformidad de los trabajadores en la organización puesta en estudio, lo cual se llegó a comprobar por medio del grado de correlación que existe del 0,019, del mismo modo se llegó a demostrar que las dimensiones de la motivación son influyentes en el grado de satisfacción de los trabajadores dentro de la empresa puesta en estudio. Del mismo modo se llegó a demostrar que los trabajadores se encuentran identificados con las dimensiones de regularización ya que tienen mayor porcentaje de respuestas positivas, por lo que queda demostrado que las empresas que brinden motivaciones como premios, incentivos, entre otro tipo de recompensas hacen que los trabajadores sean más productivos.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Gonzales (2021) en su estudio sobre “La Motivación y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito LTDA Tocache - Tingo María 2021” estudio para alcanzar el grado de Licenciada en Administración de Empresas, en la Universidad de Huánuco. El tipo de investigación es aplicada, de alcance descriptivo correlacional, de diseño no experimental, la población se conformó por el personal que labora en la COOPACT - Tingo María, la muestra estuvo conformado por 20 trabajadores, el instrumento y técnica fue el cuestionario y la encuesta de manera respectiva; de este modo se ha llegado a la conclusión:

- En la investigación se llegó a determinar que la motivación es influyente en la satisfacción de los trabajadores de la cooperativa de ahorro puesta en estudio, lo cual se llegó a demostrar por medio de la correlación de Pearson en donde se obtuvo un resultado de 0,065 y una significancia del p valor menor el 0.0000, lo cual demuestra la existencia de la correlación significativa alta. Del mismo modo la investigación llegó a demostrar que los reconocimientos que se le brinda a los trabajadores tienen relación positiva con la satisfacción de los mismos dentro de la cooperativa, la cual tuvo una correlación de Pearson de 0,875 y un valor significativo menor al 0,000.

Zaravia (2021) en su estudio “La Motivación y la Satisfacción Laboral en la Cooperativa Agraria Industrial Naranjillo 2021” estudio para lograr el grado de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad de Huánuco. El tipo de investigación es aplicada, de alcance descriptivo correlacional, de diseño no experimental, la población se conformó con el personal que labora en la Cooperativa Agraria industrial Naranjillo, la muestra estuvo conformado por 50 trabajadores, la técnica e instrumento fueron la encuesta y el cuestionario; se concluyó:

- En la presente tesis se llegó a demostrar la existencia de la relación entre la motivación y la conformidad de los trabajadores dentro de la cooperativa estudiada, esta relación encontrada es significativa y alta donde la correlación de Pearson es igual al 0,701. Lo cual ayudó a concluir que cuanto mayor sea las motivaciones que se le brinda el trabajador más satisfecho encontrarán dentro de sus áreas laborales y obtendrán los resultados deseados por la empresa. Del mismo modo se llegó a demostrar que las dimensiones que son parte de la motivación tienen relación con la complacencia de los trabajadores, de tal modo cuánto mayor recompensas o incentivos se le brinda al trabajador mayor será su rendimiento y obtendrán los resultados que se espera.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. MOTIVACIÓN LABORAL

Según, Blanco (2013) sostiene que la motivación laboral consta de los procedimientos por el cual los individuos realizan sus funciones específicas, dónde ponen en acción sus aptitudes los cuales los dirigen al logro de propósitos que la empresa propone.

Fischman (2014) el autor indica que la motivación laboral es aquello que impulsa los colaboradores a realizar bien sus funciones, lo cual se debe tanto a factores fuera de la empresa como también a los factores que pertenecen a su área laboral que son influyentes en las actividades de un individuo. En el momento que un trabajador se encuentre motivado tendrá una inspiración para poder actuar de forma oportuna y alcanzar el resultado deseado del equipo.

De acuerdo con el autor, Turienzo (2016) afirma que la motivación laboral es un indicador fundamental dentro de las organizaciones, lo cual ayudará a alcanzar los resultados que se esperan. Generalmente el área de Recursos Humanos impulsa el desarrollo de la motivación dentro de la empresa, ya que consideran que los trabajadores son un factor importante para el logro de resultados.

➤ **Importancia de la motivación laboral**

Según, Napolitano (2018) sostiene que la motivación laboral es un factor fundamental para lograr alcanzar los propósitos de una empresa, ya que se relaciona de forma directa con el rendimiento, el trabajo en equipo y la productividad de los colaboradores; por esta razón las empresas en la actualidad impulsan cada vez más a las motivaciones laborales, con la finalidad de incrementar la conformidad de sus colaboradores y para que estos se sientan más comprometidos con la empresa.

➤ **Beneficios de la motivación laboral**

Según, Blanco (2013) sostiene que la motivación laboral trae grandes beneficios para las organizaciones, de tal manera es importante que siempre se mantengan los trabajadores motivados. Alguno de estos beneficios son los siguientes:

- **Alto nivel de productividad:** cuando se motiva a los trabajadores se incrementa la productividad y se logran los objetivos deseados por las empresas (Blanco, 2013).
- **Aumento de ideas innovadoras:** cuando se cuenta con trabajadores motivados siempre buscarán la forma de innovar en sus funciones y aportarán nuevas ideas para poder dar solución a los problemas que se presenten dentro de la empresa (Blanco, 2013).
- **Menor absentismo laboral:** los trabajadores cuando tienen motivación siempre van a estar satisfechos, lo cual los impulsará a que puedan cumplir sus propósitos dentro de la empresa y brindar los resultados que esperan de ellos (Blanco, 2013).
- **Mayor lealtad del empleado:** en el momento que un trabajador se sienta motivado y que le reconocen sus actividades que realiza dentro de la empresa, querrá permanecer dentro de la organización por mucho tiempo (Blanco, 2013).

➤ **Objetivos de la Motivación Laboral**

Según, Turienzo (2016) sostiene que uno de los objetivos fundamentales para que se mantengan los trabajadores motivados es brindarle premios o recompensas por los objetivos que logra; los principales objetivos de la motivación laboral vienen a ser los siguientes:

- Generar un impacto positivo en la mente de los trabajadores para lograr alcanzar los resultados esperados (Turienzo, 2016).
- Mantener motivados a los trabajadores para que logren desarrollar sus actividades de forma positiva (Turienzo, 2016).
- Hacer que los trabajadores se sientan comprometidos con la empresa y los objetivos propuestos (Turienzo, 2016).
- Incrementar el rendimiento de los grupos laborales para poder alcanzar mejores resultados dentro de la empresa (Turienzo, 2016).

2.2.1.1. RECONOCIMIENTO LABORAL

Según, Dozo (2022) sostiene que el reconocimiento laboral son aquellas acciones que muestran el aprecio que se le tiene a los trabajadores por cumplir un objetivo o meta que la empresa les proponga; el cual tiene como propósito brindarle motivación para que logre obtener mayor productividad dentro de la organización.

Ortega (2008) indica que el reconocimiento laboral son aquellos métodos que una empresa usa para mostrar el aprecio que tiene hacia sus trabajadores, brindar motivaciones a los trabajadores es poder brindar un incentivo de que puedan realizar sus actividades con mayor productividad, donde su principal propósito es lograr alcanzar los resultados que esperan.

➤ **Beneficios del reconocimiento laboral**

Según, Martínez (2003) sostiene que el reconocimiento laboral es fundamental dentro de las empresas ya que de este

modo se logra obtener grandes beneficios donde los más son saliente son:

- **Aumenta la productividad individual:** un colaborador motivado aumentará la productividad personal debido a que se siente satisfecho dentro de su área laboral (Martínez, 2003).
- **Fortalece el compromiso entre colegas:** reconocimientos en el trabajo es un método de influencia directa para el incremento de la productividad de la empresa, brindar motivaciones hace que la relación se fortalezca la relación con la empresa (Martínez, 2003).
- **Favorece la lealtad y satisfacción de los clientes:** el trabajador que tenga motivaciones siempre tendrá un mejor desarrollo de sus funciones y será leal a la empresa logrando los objetivos que se planteen (Martínez, 2003).
- **Mejora la salud y el bienestar:** el ambiente laboral dentro de la empresa mejorará y estarán satisfechos con el entorno donde laboran (Martínez, 2003).
- **Propicia la colaboración entre equipos:** influirá de manera positiva en el aumento de productividad de los trabajadores y realizarán sus funciones de manera colaborativa (Martínez, 2003).

➤ **Tipos de reconocimiento laboral**

Según, Dozo (2022) sostiene que los reconocimientos laborales cuentan con tipos los cuales se dividen entre la siguiente manera:

- **Reconocimientos laborales formales:** son aquellos reconocimientos que están dentro de lo estructurado de la empresa, los cuales se relacionan con los planteamientos y estrategias que la empresa plantea (Dozo, 2022). Por ejemplo: bonos de productividad, entrega de cartas de felicitación, entre otros.

- **Reconocimientos laborales informales:** estos reconocimientos no son planeados y se otorgan de manera inmediata luego de alcanzar un propósito inesperado por la empresa que será favorable para el crecimiento empresarial (Dozo, 2022). Ejemplo: permisos no programados, entrega de reconocimientos no previstos, entre otros.
- **Reconocimiento laboral monetario:** son aquellos reconocimientos que incluyen las recompensas, incentivos o premios dinerarios que la empresa otorga por alcanzar un objetivo planteado de la empresa (Dozo, 2022). (sueldos adicionales, comisiones, productividad).
- **Reconocimiento laboral no monetario:** son aquellos tipos de reconocimientos que se otorga a los trabajadores dentro de la empresa como podrían ser reconocimientos verbales, reconocimientos públicos por lograr los objetivos planteados (Dozo, 2022). (certificados, constancias, felicitaciones).

2.2.1.2. CRECIMIENTO PERSONAL

Según, Peinado (2016) sostiene que el crecimiento personal consta de acciones específicas que ayudan a mejorar la aptitud de un trabajador, donde logrará potenciar su trabajo y sus conocimientos con la finalidad de tener ascensos en la empresa.

De Robertis (2003) indica que el crecimiento personal es un incentivo que los trabajadores buscan dentro de las empresas con la finalidad de alcanzar metas específicas planteadas de forma individual, de tal modo buscan lograr alcanzar mayor productividad y potenciar sus conocimientos.

➤ Método de lograr el crecimiento personal

- **Fijación de metas:** proponerse metas individuales es importante para lograr alcanzar mayor crecimiento y encontrar nuevos conocimientos (De Robertis, 2003).

- **Planificación:** tener la aptitud de poder planificar el tiempo y las actividades que tienes que desarrollar, poniendo como referente a los más importantes ayuda a tener mayor crecimiento individual hoy dentro de las organizaciones (De Robertis, 2003).
- **Comunicación más efectiva:** poder comunicarte dentro del área laboral es fundamental para obtener mayor crecimiento personal, esto ayuda a poder comunicarse con los compañeros y poder aportar nuevas estrategias dentro de la empresa (De Robertis, 2003).
- **Flexibilidad:** ser flexibles es algo fundamental dentro de la empresa, de tal modo se puede realizar actividades con mayor efectividad y se puede lograr alcanzar la productividad deseada por el individuo (De Robertis, 2003).

➤ **Formas de alcanzar el crecimiento personal en el trabajo**

Según, Peinado (2016) sostiene que el crecimiento personal es fundamental en la actualidad, es por ello que se tiene que tener en cuenta las siguientes formas:

- **Tener un buen clima laboral,** ayuda a que se mantengan a gusto todos los individuos y puedan generar mayor confianza al momento de desarrollar sus actividades (Peinado, 2016).
- **Implementar un espacio de recreación,** existen organizaciones que realizan distintos estudios para poder conocer la aptitud de los trabajadores, lo cual ayuda a que los trabajadores puedan lograr alcanzar los objetivos planteados tanto personales como de la corporación (Peinado, 2016).
- **Ofrecer la oportunidad de capacitarse,** se realiza con la finalidad de mantener motivado a los trabajadores ya que de este modo lograrán obtener nuevos conocimientos y nuevos métodos para desarrollar sus actividades de forma efectiva en la empresa (Peinado, 2016).

2.2.1.3. RETO PROFESIONAL

Según, Cabrerizo (2022) sostiene que un reto profesional es un propósito global que es difícil de lograr, lo cual hace referencia a los desafíos que enfrentará el individuo dentro de su ámbito laboral; plantearse retos profesionales dentro de la empresa es algo que mantendrá al individuo motivado para lograr alcanzar el crecimiento profesional que desea.

Caldas & Hidalgo (2022) sostienen que un reto profesional es un propósito planteado por las personas que representan desafíos dentro de su ámbito laboral, de tal modo sienta estimulado al momento de desarrollar sus actividades.

➤ **Tipos de retos al que se enfrentan los profesionales**

Según, Cabrerizo (2022) sostiene que los retos al que se enfrentan los profesionales son las siguientes:

- **Cambio organizacional:** son aquellos cambios que se desarrollan dentro de la estructura de la empresa, como también pueden ser cambios operativos que presentan los cuales son oportunidades para los trabajadores de aprender nuevas cosas y desarrollar nuevas habilidades (Cabrerizo, 2022).
- **Cambio tecnológico:** los trabajadores tienen que estar abiertos a los constantes cambios que existen en el día a día ya que las instituciones suelen innovar en el mundo de la tecnología debido a que les facilita muchas actividades (Cabrerizo, 2022).
- **Desarrollando habilidades blandas:** brindar asesoría a los compañeros sobre las nuevas tecnologías es importante, así mismo brindarle nuevos conocimientos y nuevos métodos de poder afrontar los problemas que se presenten dentro de sus áreas laborales (Cabrerizo, 2022).
- **Conquistar los desafíos del aprendizaje y el desarrollo:** lograr los desafíos que las empresas le propongan es algo

fundamental dentro de sus labores y aportan el crecimiento personal (Cabrerizo, 2022).

➤ **Importancia de plantearse nuevos retos profesionales**

Caldas & Hidalgo (2022) sostienen que un reto profesional son objetivos difíciles de lograr, sin embargo, estos retos ayudan a que los profesionales tengan estímulos de lograr alcanzar lo deseado y esto aportará su crecimiento profesional para lograr adquirir nuevos puestos. Los retos profesionales son fundamentales para los individuos para que puedan incrementar sus conocimientos y se pueden postular a gerencias o supervisores de empresa. Estos retos les enseñará a ser más organizados, responsables y especializarse en un área fundamental dentro de la empresa.

2.2.2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Según, Vargas & Aldana (2014) sostiene que la satisfacción del usuario es la respuesta que se obtiene de los clientes respecto a los servicios brindados por la organización. Esto se medirá por medio de respuestas o calificaciones que brindan los consumidores de tal modo poder brindar mejoras en el servicio que se les brinda y también conocer las necesidades que tienen.

Hayes (2002) indica que la satisfacción del usuario es una medida que ayuda a conocer el nivel de satisfacción de los compradores al optar por un servicio o producto que ofrezca la compañía, esas valorizaciones son resultado de las necesidades que se cubren por parte de la empresa al usuario.

Setó (2004) sostiene que la satisfacción del usuario viene a ser la medida por el cual se evalúa la satisfacción de los consumidores sobre la compra de un servicio producto que la compañía pone a la venta; de este modo se podrá brindar mejoras a las expectativas de los usuarios para llenar sus necesidades.

➤ **Beneficios de la satisfacción de usuarios**

Según, Gil (2020) sostiene que contar con usuarios satisfechos brinda grandes beneficios para la empresa, alguna de ellas es:

- **Lealtad del cliente:** el usuario conforme siente lealtad hacia la organización y vuelve a realizar sus compras dentro de ella (Gil, 2020).
- **Fidelidad del cliente:** en el momento que los usuarios se sientan conformes su visita a la organización será de forma continua y se sentirá ligada a los productos o al servicio que ofrezca la empresa (Gil, 2020).
- **Escasa sensibilidad a los cambios de precio:** un usuario que se sienta satisfecho con el servicio que le ofrezca la organización se acoplara de manera positiva con los precios establecidos (Gil, 2020).
- **Disposición a recomendar:** contar con usuarios contentos y satisfechos hace que puedan recomendar la empresa a su ámbito social (Gil, 2020).

➤ **Factores que influyen en la satisfacción del cliente**

- **Calidad en la atención:** la calidad de atención en los usuarios es algo importante para que estos puedan sentirse conformes y deseen volver a ser atendidos por la misma empresa (Hayes, 2002).
- **Solución eficaz de problemas:** los usuarios exigen cada vez mayor rapidez y eficacia de los encargados de la atención, los cuales ayudarán a resolver sus problemas que presenten en el menor tiempo posible (Hayes, 2002).
- **Costo-beneficio:** son aquellas promociones que se le brinda el consumidor para que pueda tener una satisfacción positiva sobre en la empresa, de tal manera se podrá forjar una relación positiva entre ambos (Hayes, 2002).

➤ **Importancia de la satisfacción de los clientes**

Según, Vargas & Aldana (2014) sostiene que mantener a usuarios satisfechos garantizará mayores ventas a las organizaciones, del mismo modo asegurar la lealtad de estos usuarios para poder volver a ser atendidos dentro de la empresa. Asimismo, ayudará a promover a los usuarios que puedan recomendar los servicios que ofrezcan nuestra organización, para generar mayor publicidad dentro de la sociedad. Mantener a usuarios satisfechos asegura que estos sean fieles a la marca y tengan mayor tiempo dentro de la empresa comprando los servicios que se ofrece.

2.2.2.1. DIMENSIÓN EMOCIONAL

Según, Carrión (2014) sostiene que la emoción del usuario es el grado de conformidad que sienten al comprar dentro de la empresa, en el momento que un usuario se sienta relacionado con la organización puede llegar a experimentar diversas emociones. El propósito es que pueda experimentar momentos positivos (confianza) y emocionales.

Gosso (2008) indica que la emoción del usuario es algo fundamental para las empresas, en la actualidad las empresas realizan control exhaustivo en el servicio, debido a que la conformidad que sientan será vinculada con las emociones que presenten lo cual ayuda a que estos se conviertan en fieles a la marca.

➤ **La importancia de las emociones del usuario**

Según, Gosso (2008) indica que la dimensión emocional es algo fundamental para poder comprender lo que sienten los usuarios, lo cual ayudará a que las organizaciones puedan ejercer mayor empatía y brindarle cosas que requieren según las preferencias que tengan; con la finalidad de convertir a usuarios leales y fieles con la organización. Las emociones de los usuarios

ayudan a que estos vuelvan a realizar sus compras en la empresa y se sientan conformes con el servicio que se les brinda.

➤ **Principios para medir las emociones de los usuarios**

Según, Carrión (2014) sostiene que la dimensión emocional cuenta con principios importantes para poder medir las emociones de los usuarios, algunas de ellas son:

- **Recopilar datos:** las organizaciones realizan estudios a la información obtenida luego de brindar una venta de servicio a los usuarios, de esta manera se podrá conocer la satisfacción que tuvieron y los gustos o preferencias que tenga (Carrión, 2014).
- **La especificidad es la clave:** en lo que consta de transmitir emociones por medio de la comunicación, son muy pocas las empresas que reflejan los sentimientos que quieren mostrar a los usuarios (Carrión, 2014).
- **Identifica sus emociones más valiosas:** al momento de conocer las emociones más importantes de los consumidores se tiene que tener conocimiento de cómo se sentirán al momento de realizar una adquisición y conocer lo que se puede realizar para mantenerlos contentos (Carrión, 2014).
- **Identifica las emociones particulares a lo largo del recorrido del cliente:** según lo que pase dentro del servicio que se brinda a los usuarios, su estado de ánimo cambiará de manera repentina, es por ello que es fundamental brindarles atención de forma cordial y mostrando empatía (Carrión, 2014).
- **Crea mapas emocionales:** cuando se cree en mapas se tiene que tener en cuenta las actividades que se realizan para mantener las emociones de los consumidores de forma positiva (Carrión, 2014).
- **Forma a tu equipo para evocar emociones:** los individuos normalmente suelen tener dificultades para conocer cómo iniciar, es por ello que cuando se presenten problemas que no

parezcan fáciles de resolver la mejor manera de realizarlo es repartiendo actividades con todos los integrantes del grupo (Carrión, 2014).

2.2.2.2. DIMENSIÓN AFECTIVA

Según, Veiga (2021) sostiene que la dimensión afectiva son aquellas emociones que dominarán la mayor parte de la interrelación que tenga el usuario con la empresa, es fundamental tener en consideración las emociones de los usuarios con la finalidad de poder brindarle las expectativas que esperan.

Veiga (2021) indica que la dimensión afectiva ayuda a poder tener conocimientos sobre la lealtad de los usuarios, esta lealtad se verá reflejada por medio de las probabilidades que tienen al momento de realizar sus compras en la empresa. Es por ello, que es importante tener en consideración la satisfacción que tienen al momento de optar por comprar un producto a servicio en la empresa.

➤ Cómo medir la dimensión afectiva

Según, Veiga (2021) indica que la dimensión afectiva se puede medir de forma en cómo se conocerá la lealtad, lo cual se suele medir por medio de diversos indicadores, donde la más importante es la satisfacción que sienten los usuarios y las probabilidades que tienen de realizar una compra en la empresa. También se pueden tener en consideración algunos puntos específicos que podrán reflejar la fidelidad de los usuarios como podrían ser:

- Con qué frecuencia visitan el establecimiento.
- La cantidad de veces que realizan su compra durante un tiempo determinado.
- El incremento de la tasa de ventas según la frecuencia.

- La cantidad de pedidos o compras que realiza dentro de la empresa.

2.2.2.3. DIMENSIÓN DE COMPORTAMIENTO

Según, Schiffman & Lazar (2005) sostienen que la dimensión de comportamiento hace referencia a la experiencia, a la interacción que tienen los clientes con la empresa, la conducta que presenta luego de comprar un servicio o producto, la cual se refleja en los pensamientos y en la forma de cómo se comportará en la organización.

Según, Veiga (2021) sostiene que el comportamiento del usuario es el estudio de los diversos métodos que influyen en la conducta de un individuo o en un conjunto de individuos, a la hora de que realicen sus adquisiciones dentro de la empresa ya sea producto o servicio que ofrezca la empresa.

Mollá (2014) indica que la dimensión de comportamiento consta de la medición que realiza la empresa sobre la intención de volver a comprar de los clientes, donde se reflejará la relación que tienen los usuarios con el producto o servicio. Lo cual llevará a un incremento de búsqueda de datos y a variaciones en la conducta y en el hábito de compra.

➤ Etapas de la dimensión de comportamiento

Según, Veiga (2021) sostiene que la dimensión de comportamiento viene a ser el inicio de una etapa en la cual un individuo identificará las necesidades que tiene, de tal manera es importante tener en cuenta lo siguiente:

- **Búsqueda de la información:** el tiempo que dure un periodo y todos los datos consultados variarán según las ventas y el precio que tenga cada uno. Normalmente consta de realizar la búsqueda de datos que aporten para la toma de decisiones (Veiga, 2021).

- **Evaluación de la información:** hace referencia al estudio y a las comparaciones que realizan a los datos obtenidos en una etapa anterior, para poder sacar conclusiones y brindarle mejoras a las actividades que se realizarán a futuro (Veiga, 2021).
- **Decisión y acción de compra:** es el momento en donde el usuario decidirá comprar un servicio producto de acuerdo a las expectativas que esperaba de la empresa (Veiga, 2021).
- **Consumo y evaluación Post compra:** después de realizar la compra se presentará la instancia donde lo va a consumir; en ese instante se realizará la evaluación sobre la satisfacción que sintió luego de realizar esa adquisición (Veiga, 2021).

➤ **Factores que influyen en el comportamiento del usuario**

Según, Schiffman & Lazar (2005) sostienen que la dimensión de comportamiento existe factores que influyen en la conducta de los usuarios, las cuales son:

- **Eventos influenciadores:** se presentan en los procesos de formación del individuo, donde constituyen los valores y las influencias en la conducta; puede ser un carácter familiar, educativo o social (Schiffman & Lazar, 2005).
- **Los 5 Mis:** viene a hacer aquellos aspectos sociales políticos o económicos que se presentan de acuerdo al momento que atraviesa el ámbito empresarial; la cual definirá el comportamiento del usuario e influye en su satisfacción, atención, su compra, entre otras (Schiffman & Lazar, 2005).
- **Etapas de la vida:** consta de lograr identificar en qué periodo de existencia se encuentra el usuario, las diversas generaciones se encuentran marcadas por diversos aspectos como pueden ser los eventos, circunstancias o experiencias propias (Schiffman & Lazar, 2005).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

- **Actividades de un proceso:** son actividades interrelacionadas o etapas secuenciales que los empleados realizan como parte de la producción ya sean estas bienes o servicios. (Blanco, 2013).
- **Administración de recursos humanos:** un sistema que desarrolla el potencial de los empleados con el fin de que puedan alcanzar la más alta satisfacción laboral, hacer lo más óptimo para la organización y lograr los objetivos de gestión de la manera más eficaz. (Cabrerizo, 2022).
- **Administrar:** actuar para aprovechar el recurso físico, humano, financiero y técnico de la organización para lograr las metas institucionales, implica el uso adecuado de los recursos con el que cuenta la empresa con el fin de lograr los propósitos empresariales. (Carrión, 2014).
- **Ámbito de acción:** estructura general en la que se mueven varias formas de procesos de cómo trabajan y cuyos tiempos, espacios, entradas, participantes y resultado están predeterminados. (De Robertis, 2003).
- **Amplitud de la gestión:** capacidad administrativa o la capacidad de integrar y armonizar los recursos necesarios para alcanzar sus objetivos de gestión. Habilidades administrativas, o capacidad para integrar y coordinar los recursos necesarios con el fin de alcanzar las metas de gestión. (Hayes, 2002).
- **Análisis de puesto:** explorar las complejidades de los componentes de los puestos de trabajo y las características, el cual debe cumplir una persona para desarrollar adecuadamente el puesto de trabajo. (Fischman, 2014).
- **Análisis ocupacional:** implica una actividad profesional y el proceso de determinación del conocimiento, habilidad, capacidad y responsabilidad que son necesarios para realizar esa actividad satisfactoriamente. (Gil, 2020).

- **Análisis:** dividir cosas o problemas en diferentes espacios que se pueda; comprender la esencia y la relación de cada parte y sacar conclusiones que sean muy objetivas del todo (Ortega, 2008).
- **Aprobar:** aceptar y estar satisfecho con los compromisos sobre los recursos o tener la última palabra sobre estos; estar de acuerdo con una determinada opinión o doctrina, reconocer a alguien como técnicamente competente o aprobar bien un examen. (Napolitano, 2018).
- **Asesorar:** recomendar planes de acción o brindar asesoramiento basado en experiencia profesional. (Mollá, 2014).
- **Asignación:** un documento formal para el nombramiento de un nuevo puesto en el cargo y categoría correspondientes. (Martínez, 2003).
- **Auditar:** la auditoría, incluye un examen objetivo y sistemático de las actividades financieras y administrativas de la empresa, se lleva a cabo después de la implementación y evaluación. (Veiga, 2021).

2.4. SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.4.1. HIPÓTESIS GENERAL

(Ha): La motivación laboral incide de manera positiva con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023.

2.4.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

- El reconocimiento laboral tiene incidencia positiva con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023.
- El crecimiento personal tiene incidencia positiva con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023.

- El reto profesional tiene incidencia positiva con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023.

2.5. SISTEMA DE VARIABLES

2.5.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Motivación Laboral

Dimensiones

- Reconocimiento Laboral
- Crecimiento Personal
- Reto Profesional

2.5.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Satisfacción de los Usuario

Dimensiones

- Dimensión Emocional
- Dimensión Afectiva
- Dimensión de Comportamiento

2.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	Ítems
Motivación Laboral	Reconocimiento Laboral	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimientos formales 	1. ¿Reconoce usted que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones tiene reconocimientos formales (resoluciones, aumentos) que destacan su labor?
			2. ¿Ha sido testigo de la entrega de alguna resolución o reconocimiento formal por parte de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones para sus compañeros de trabajo?
		<ul style="list-style-type: none"> Reconocimientos informales 	3. ¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones reconoce su buena labor en el trabajo de manera pública?
			4. ¿Organizó la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones alguna actividad para expresar su satisfacción con su labor?
	Crecimiento Personal	<ul style="list-style-type: none"> Fijación de metas 	5. ¿Considera que su trabajo en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, permite proponerse metas individuales para alcanzar mayor crecimiento y encontrar nuevos conocimientos?
			6. ¿Las metas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se adaptan a su interés profesional?
		<ul style="list-style-type: none"> Planificación 	7. ¿Considera que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones le permite planificar su desarrollo profesional?
			8. ¿Su crecimiento profesional está en función a las actividades que desarrolla en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?

		<ul style="list-style-type: none"> • Cambio organizacional 	<p>9. ¿Su aporte como profesional genera mejoras en la organización?</p> <p>10. ¿Usted considera que los cambios en la organización son una oportunidad para aprender nuevas cosas y desarrollar nuevas habilidades?</p>
	Reto Profesional		<p>11. ¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones lo motiva para que usted este abierto a los constantes cambios tecnológicos?</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Cambio tecnológico 	<p>12. ¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones lo motiva para capacitarse en el uso de nuevas tecnologías con el propósito de mejorar sus actividades laborales?</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Grado de conformidad 	<p>13. ¿Me siento conforme con el trato recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?</p>
	Dimensión Emocional		<p>14. ¿Los procedimientos de atención me generan confianza con la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Preferencias de los clientes 	<p>15. ¿Los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones muestran ser empáticos al momento de ofrecer un servicio?</p> <p>16. ¿Los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se realizan en el tiempo oportuno?</p>
Satisfacción del Usuario		<ul style="list-style-type: none"> • Lealtad del usuario 	<p>17. ¿Los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones cubren mis expectativas?</p>
	Dimensión Afectiva		<p>18. ¿Recomiendo las atenciones que he recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?</p>
			<p>19. ¿Estoy satisfecho con el servicio recibido?</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción 	<p>20. ¿Mi satisfacción es compartida con las personas de mi entorno?</p>

Dimensión de Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Interacción de clientes con la empresa 	21. ¿Los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones me han permitido interactuar con los ejecutivos respecto a mi demanda de servicio?
		22. ¿Los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones incluyen tecnologías que permiten la interacción, como los simulacros?
	<ul style="list-style-type: none"> • Frecuencia de visita 	23. ¿Cada vez que requiero actualizar mis documentos retorno a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones por los servicios con la seguridad de tener un buen servicio?
		24. ¿No solo la demanda por cambio de licencias me motiva a retornar a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Hernández et al. (2018) en sus tipos de investigación describe a las de tipo aplicada, los mismos que consisten en resolver problemas con conocimientos publicados. En ese sentido, comprendiendo los alcances del autor, el proyecto planteado es de tipo aplicada, ya que las referencias de las variables estarán expuestas al entendimiento de lo que se sabe de estas.

3.1.1. ENFOQUE

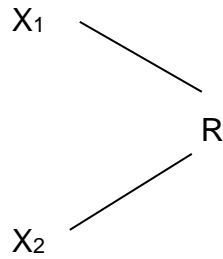
Hernández et al. (2018) sostiene que las variables que tienen características pueden ser cuantificadas son de enfoque cuantitativo, en esa manera, la tesis es cuantitativa, porque se emplearán técnicas numéricas para cuantificar la conducta de las variables y sus dimensiones.

3.1.2. ALCANCE O NIVEL

Hernández et al. (2018) en base al texto citado por el autor el alcance de la tesis será de tipo descriptiva y correlacional, entendiendo que el nivel de incidencia será medido a través de un estadígrafo adecuado que medirá el nivel de relación de las variables, siendo así de nivel descriptivo correlacional para una mejor comprensión.

3.1.3. DISEÑO

Hernández et al. (2018) la tesis no manipula las variables de estudio, por lo que es de tipo no experimental. Así mismo, será de corte transversal, porque los instrumentos serán aplicados en una sola ocasión. Así mismo, el esquema que representa la tesis será:



Donde x_1 es la variable motivación laboral y x_2 la variable satisfacción del usuario. Y r el nivel de incidencia entre las variables.

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Hernández et al. (2018) la población está entendida como aquellos elementos que tienen comportamientos comunes, de las cuales la tesis emplea inferencias en base a comportamientos determinados. Tomando en cuenta lo que sostiene el autor, la tesis contempla dos tipos de población, una que representa cada variable de estudio:

➤ Población 1

Trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huánuco

Según relación laboral	Cantidad
Nombrados	15
CAS Indeterminado	10
Nuevo CAS	5
Total	30

Nota. Planilla de trabajadores marzo 2023. No incluye la tabla a terceros.

➤ Población 2

Usuarios que demandaron los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huánuco en el mes de marzo 2023

Áreas	Cantidad
Licencias	1676
Permisos de ruta	59
Otros	315

Total	2050
-------	------

Nota. Registro de visita

3.2.2. MUESTRA

Hernández et al. (2018) la muestra se entiende como el subconjunto obtenido de la población, los mismos que son obtenidos según el nivel de acceso a ellos. Para la primera población este será de tipo no probabilístico e intencional, donde la muestra será igual a la población $n = 30$. Para el segundo caso este será de tipo probabilístico, teniendo la siguiente fórmula para poder determinarla:

$$\frac{Z^2 x p x q x N}{(N - 1) x e^2 + Z^2 x p x q}$$

$N = 2050$ Usuarios de los servicios de la Dirección

$Z = 1.96$ Nivel de confianza de 0.95

$p = 0.5$ Proporción estimada

$q = 0.5$ Probabilidad desfavorable

$e = 0.05$ Margen de error

Aplicando:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (2050)}{(2050 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = 324$$

La muestra 2 será de 324 usuarios de los servicios de la DRTC.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnicas	Instrumentos	Finalidad
Encuesta que consta de pliego de preguntas	Preguntas cerradas, con categorías de escala de Likert: 1 = Nunca 2 = casi nunca 3 = En ocasiones 4 = casi siempre 5 = siempre	Conocer la opinión de trabajadores y usuarios respecto a la motivación laboral y la satisfacción del usuario

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Las técnicas se centrarán en el uso de tablas de frecuencia, figuras porcentuales, todo ello con el soporte de aplicación tecnológicas como el SPSS V. 23 y Office 365. Respecto al análisis esto tomará en cuenta valores altos y mínimos para un mejor entendimiento de lo dicho por los trabajadores y usuarios.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. RESULTADOS

Encuesta realizada a los Trabajadores

Tabla 1

¿Reconoce usted que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones tiene reconocimientos formales (resoluciones, aumentos) que destacan su labor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	4	13,3	13,3	20,0
	En ocasiones	3	10,0	10,0	30,0
	Casi siempre	8	26,7	26,7	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 1

¿Reconoce usted que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones tiene reconocimientos formales (resoluciones, aumentos) que destacan su labor?



Nota: tabla 1

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los trabajadores de la DRTC, podemos ver en la figura 1 que el 43,33% respondieron que siempre la DRTC tiene reconocimientos formales (resoluciones, aumentos) que destacan su labor, el 26,67% respondió que casi siempre y el 10% respondió que en ocasiones se les reconoce a los trabajadores, el 13,33% respondió casi nunca y el 6,67% respondieron que nunca la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones tiene reconocimientos.

Tabla 2

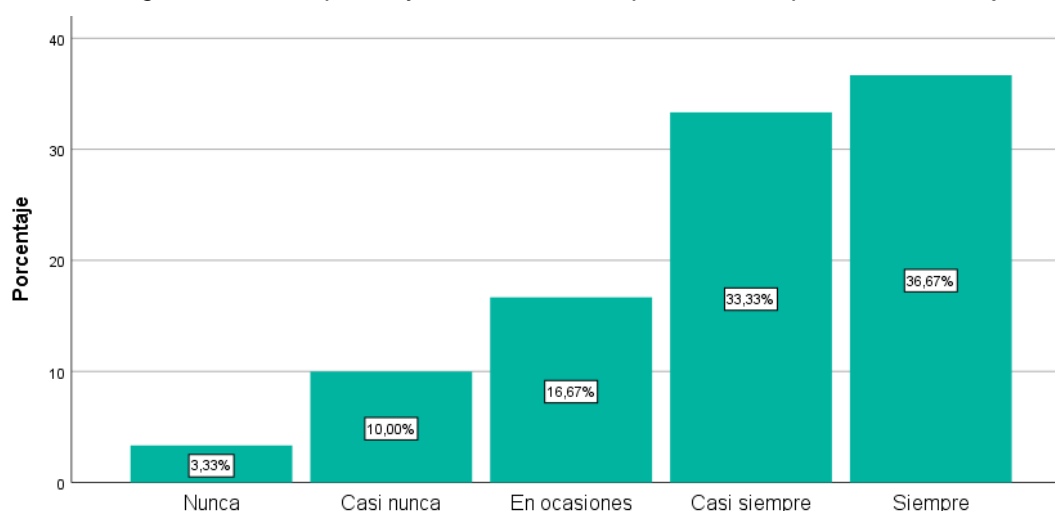
¿Ha sido testigo de la entrega de alguna resolución o reconocimiento formal por parte de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones para sus compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	3	10,0	10,0	13,3
	En ocasiones	5	16,7	16,7	30,0
	Casi siempre	10	33,3	33,3	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 2

¿Ha sido testigo de la entrega de alguna resolución o reconocimiento formal por parte de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones para sus compañeros de trabajo?



Nota: tabla 2

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los trabajadores de la DRTC podemos ver en la figura 2 que el 36,67% respondieron que siempre han sido testigo de la entrega de alguna resolución o reconocimiento formal por parte de la DRTC para sus compañeros de trabajo, el 33,33% respondió que casi siempre han presenciado estos eventos, el 16,67% respondió que en ocasiones han presenciado el reconocimiento hacia sus colegas, el 10% respondió casi nunca y el 3,33% respondieron que nunca han sido testigo de la entrega de alguna resolución o reconocimiento formal por parte de la DRTC para sus compañeros de trabajo.

Tabla 3

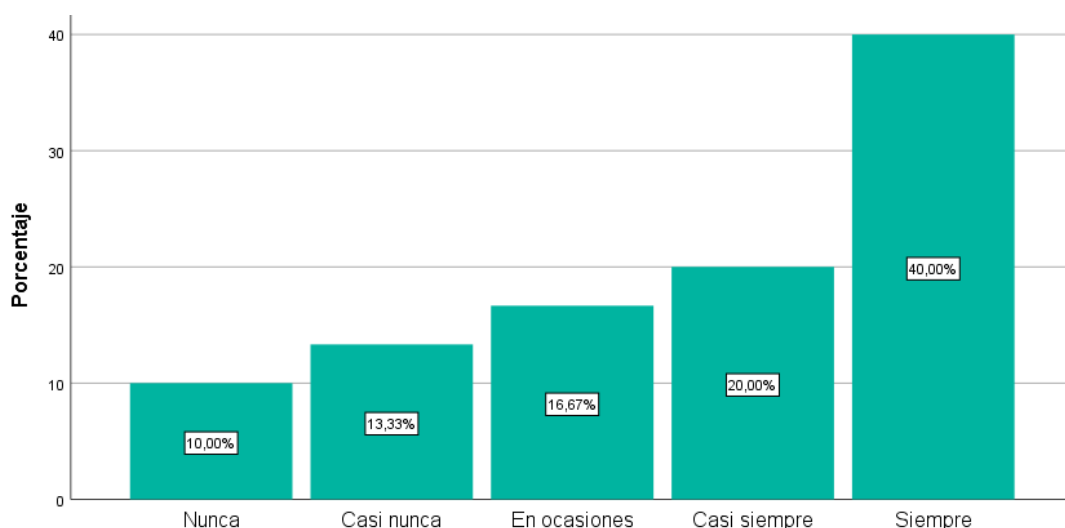
¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones reconoce su buena labor en el trabajo de manera pública?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	4	13,3	13,3	23,3
	En ocasiones	5	16,7	16,7	40,0
	Casi siempre	6	20,0	20,0	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 3

¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones reconoce su buena labor en el trabajo de manera pública?



Nota: tabla 3

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 3 que el 40% respondieron que siempre la DRTC reconoce su buena labor en el trabajo de manera pública, el 20% respondió que casi siempre, el 16,67% respondió que en ocasiones la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones reconoce su buena labor en el trabajo de manera pública, el 13,33% respondió casi nunca y el 10% respondieron que nunca la DRTC reconoce su buena labor en el trabajo de manera pública.

Tabla 4

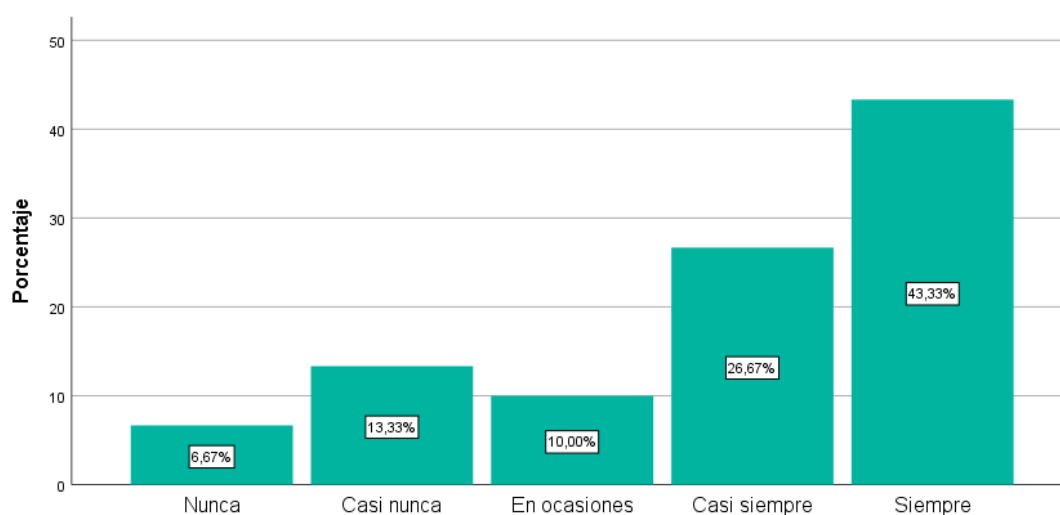
¿Organizó la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones alguna actividad para expresar su satisfacción con su labor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	4	13,3	13,3	20,0
	En ocasiones	3	10,0	10,0	30,0
	Casi siempre	8	26,7	26,7	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 4

¿Organizó la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones alguna actividad para expresar su satisfacción con su labor?



Nota: tabla 4

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 4 que el 43,33% respondieron que siempre la DRTC organiza alguna actividad para expresar su satisfacción con su labor, el 26,67% respondió que casi siempre se organiza alguna actividad, el 10% respondió que en ocasiones, el 13,33% respondió casi nunca y el 6,67% respondieron que nunca la DRTC organizó alguna actividad para expresar su satisfacción con su labor.

Tabla 5

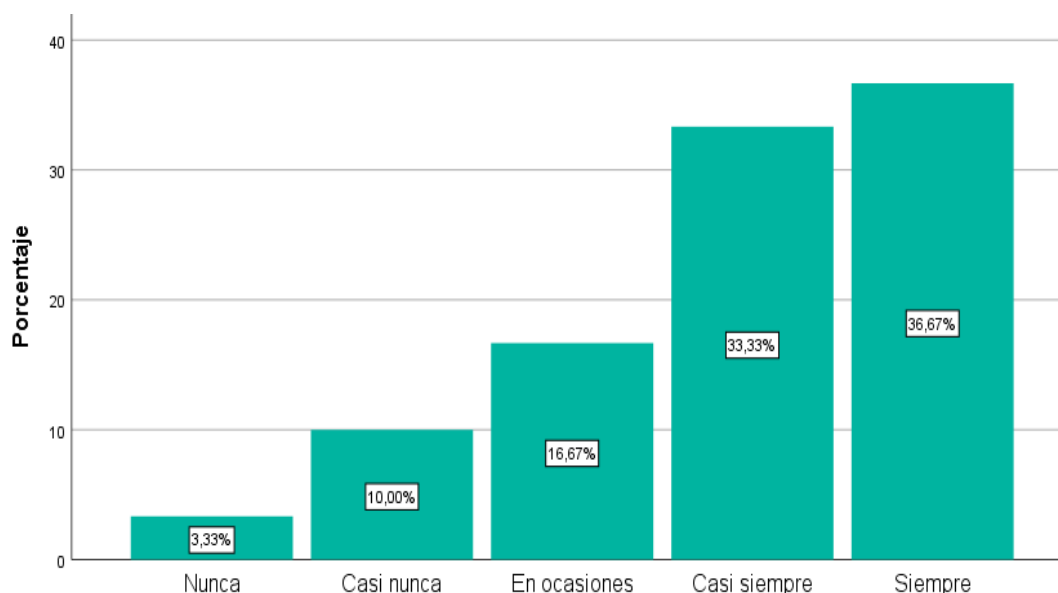
¿Considera que su trabajo en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, permite proponerse metas individuales para alcanzar mayor crecimiento y encontrar nuevos conocimientos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	3	10,0	10,0	13,3
	En ocasiones	5	16,7	16,7	30,0
	Casi siempre	10	33,3	33,3	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 5

¿Considera que su trabajo en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, permite proponerse metas individuales para alcanzar mayor crecimiento y encontrar nuevos conocimientos?



Nota: tabla 5

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los trabajadores de la DRTC, podemos ver en la figura 5 que el 36,67% respondieron que siempre consideran que su trabajo en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, permite proponerse metas individuales para alcanzar mayor crecimiento y encontrar nuevos conocimientos; el 33,33% respondió que casi siempre, el 16,67% respondió que en ocasiones, el 10% respondió casi nunca y el 3,33% respondieron que nunca consideran que su trabajo en la DRTC, permite proponerse metas individuales para alcanzar mayor crecimiento y encontrar nuevos conocimientos.

Tabla 6

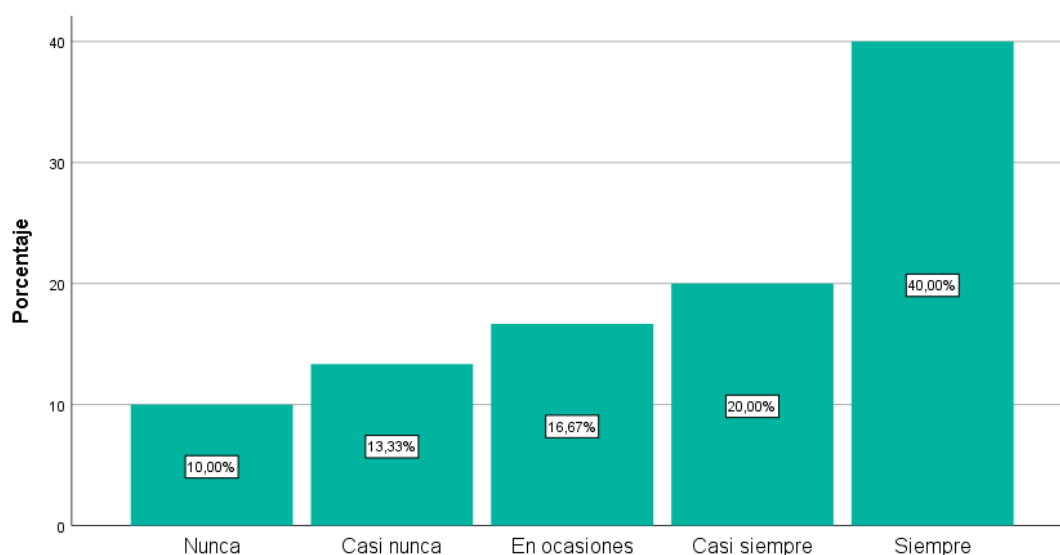
¿Las metas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se adaptan a su interés profesional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	4	13,3	13,3	23,3
	En ocasiones	5	16,7	16,7	40,0
	Casi siempre	6	20,0	20,0	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 6

¿Las metas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se adaptan a su interés profesional?



Nota: tabla 6

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los trabajadores de la DRTC podemos ver en la figura 6 que el 40% respondieron que siempre las metas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se adaptan a su interés profesional, el 20% respondió que casi siempre, el 16,67% respondió que en ocasiones las metas de la DRTC se adaptan a su interés profesionales, el 13,33% respondió casi nunca y el 10% respondieron que nunca las metas de la DRTC se adaptan a su interés profesional.

Tabla 7

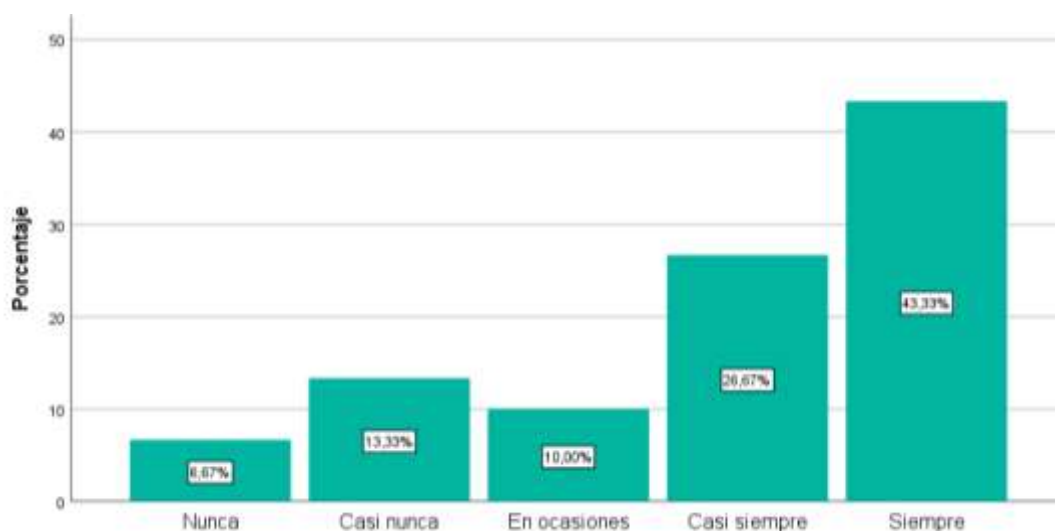
¿Considera que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones le permite planificar su desarrollo profesional?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	4	13,3	13,3	20,0
	En ocasiones	3	10,0	10,0	30,0
	Casi siempre	8	26,7	26,7	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 7

¿Considera que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones le permite planificar su desarrollo profesional?



Nota: tabla 7

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones podemos ver en la figura 7 que el 43,33% respondieron que siempre consideran que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones le permite planificar su desarrollo profesional, el 26,67% respondió que casi siempre consideran que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones le permite planificar su desarrollo profesional, el 10% respondió que en ocasiones, el 13,33% respondió casi nunca y el 6,67% respondieron que nunca consideran que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones le permite planificar su desarrollo profesional.

Tabla 8

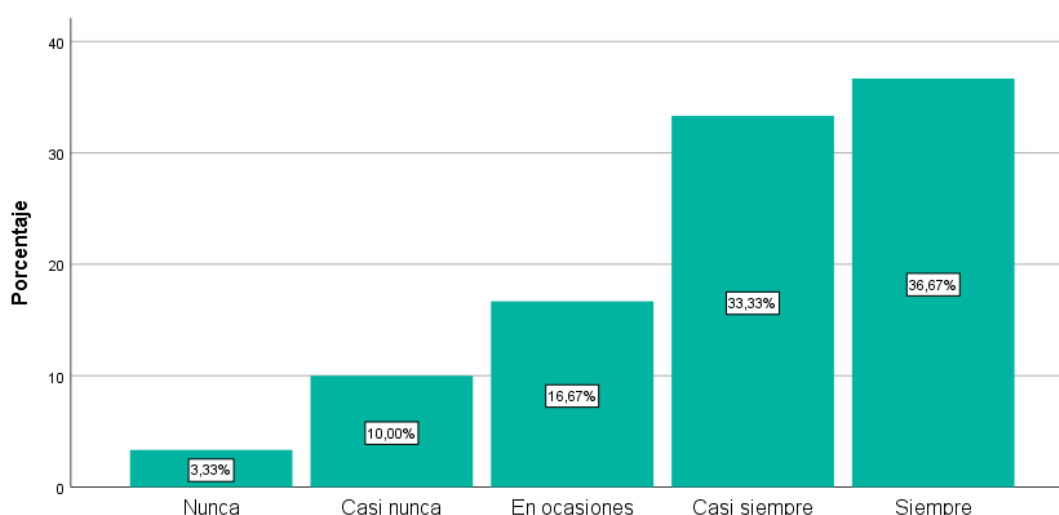
¿Su crecimiento profesional está en función a las actividades que desarrolla en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	3	10,0	10,0	13,3
	En ocasiones	5	16,7	16,7	30,0
	Casi siempre	10	33,3	33,3	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 8

¿Su crecimiento profesional está en función a las actividades que desarrolla en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?



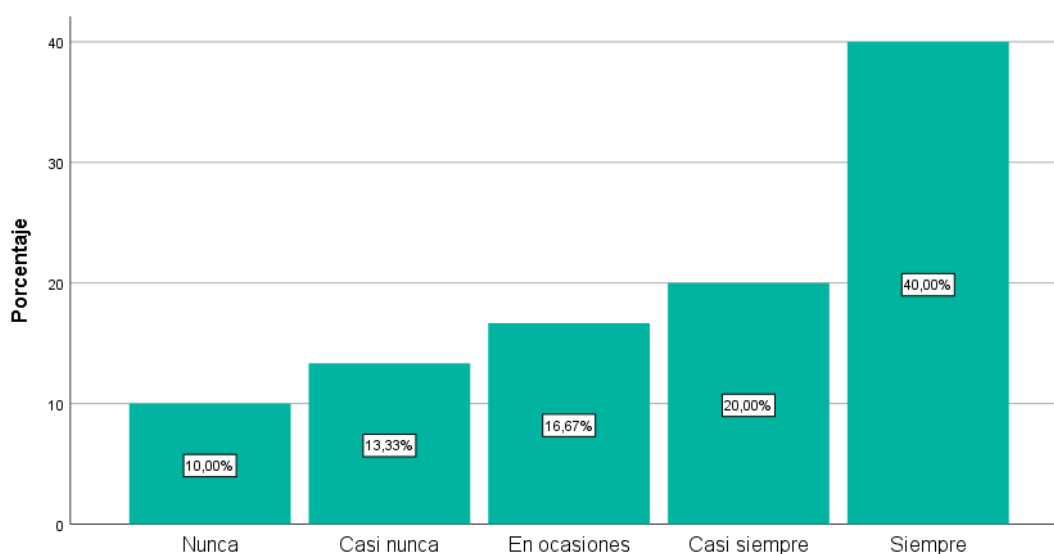
Nota: tabla 8

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 8 que el 36,67% respondieron que siempre su crecimiento profesional está en función a las actividades que desarrolla en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, el 33,33% respondió que casi siempre su crecimiento profesional está en función a las actividades que desarrolla en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, el 16,67% respondió que en ocasiones, el 10% respondió casi nunca y el 3,33% respondieron que nunca su crecimiento profesional está en función a las actividades que desarrolla en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

Tabla 9*¿Su aporte como profesional genera mejoras en la organización?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	4	13,3	13,3	23,3
	En ocasiones	5	16,7	16,7	40,0
	Casi siempre	6	20,0	20,0	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 9*¿Su aporte como profesional genera mejoras en la organización?*

Nota: tabla 9

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 9 que el 40% respondieron que siempre su aporte como profesional genera mejoras en la organización, el 20% respondió que casi siempre su aporte como profesional genera mejoras en la organización, el 16,67% respondió contestaron que en ocasiones su aporte como profesional genera mejoras en la organización, el 13,33% respondió casi nunca su aporte como profesional genera mejoras en la organización y el 10% respondieron que nunca su aporte como profesional genera mejoras en la organización.

Tabla 10

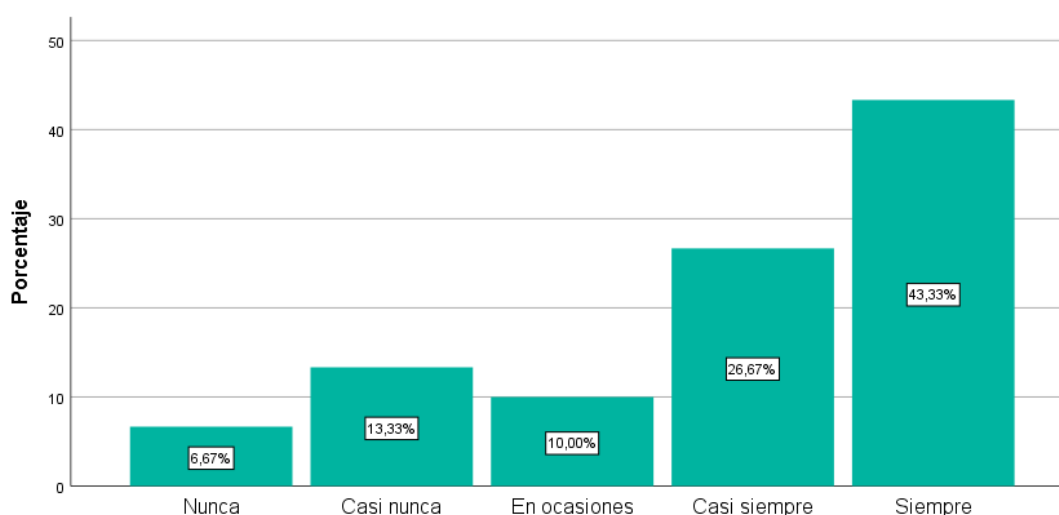
¿Usted considera que los cambios en la organización son una oportunidad para aprender nuevas cosas y desarrollar nuevas habilidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	6,7	6,7	6,7
	Casi nunca	4	13,3	13,3	20,0
	En ocasiones	3	10,0	10,0	30,0
	Casi siempre	8	26,7	26,7	56,7
	Siempre	13	43,3	43,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 10

¿Usted considera que los cambios en la organización son una oportunidad para aprender nuevas cosas y desarrollar nuevas habilidades?



Nota: tabla 10

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 10 que el 43,33% respondieron que siempre consideran que los cambios en la organización son una oportunidad para aprender nuevas cosas y desarrollar nuevas habilidades, el 26,67% respondió que casi siempre, el 10% de los respondió contestaron que en ocasiones, el 13,33% respondió casi nunca y el 6,67% respondieron que nunca consideran que los cambios en la organización son una oportunidad para aprender nuevas cosas y desarrollar nuevas habilidades.

Tabla 11

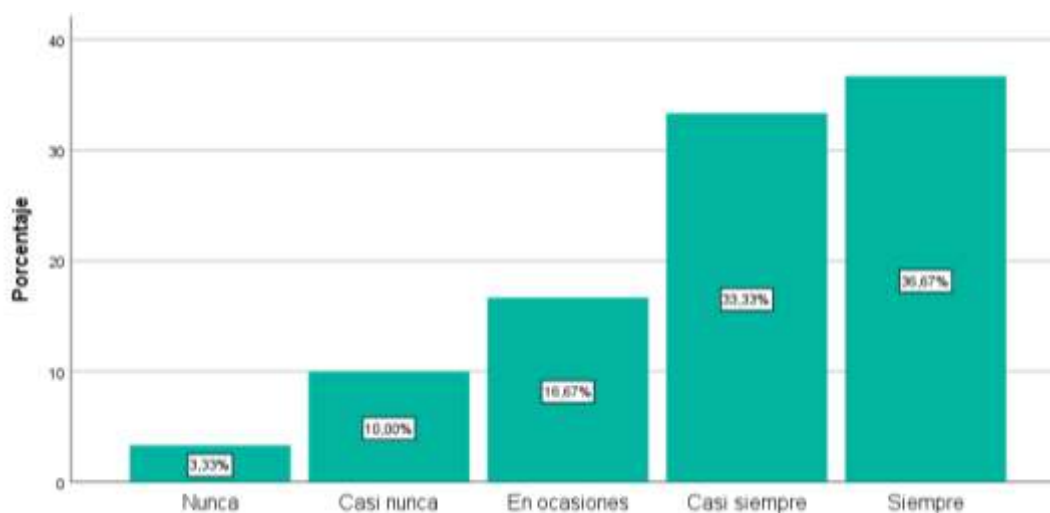
¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones lo motiva para que usted este abierto a los constantes cambios tecnológicos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	3,3	3,3	3,3
	Casi nunca	3	10,0	10,0	13,3
	En ocasiones	5	16,7	16,7	30,0
	Casi siempre	10	33,3	33,3	63,3
	Siempre	11	36,7	36,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 11

¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones lo motiva para que usted este abierto a los constantes cambios tecnológicos?



Nota: tabla 11

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 11 que el 36,67% respondieron que siempre la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones le motiva para que usted este abierto a los constantes cambios tecnológicos, el 33,33% respondió que casi siempre la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones le motiva para que usted este abierto a los constantes cambios tecnológicos, el 16,67% respondió que en ocasiones, el 10% respondió casi nunca y el 3,33% respondieron que nunca la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones le motiva para que usted este abierto a los constantes cambios tecnológicos.

Tabla 12

¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones lo motiva para capacitarse en el uso de nuevas tecnologías con el propósito de mejorar sus actividades laborales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	10,0	10,0	10,0
	Casi nunca	4	13,3	13,3	23,3
	En ocasiones	5	16,7	16,7	40,0
	Casi siempre	6	20,0	20,0	60,0
	Siempre	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 12

¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones lo motiva para capacitarse en el uso de nuevas tecnologías con el propósito de mejorar sus actividades laborales?



Nota: tabla 12

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 12 que el 40% respondieron que siempre la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones lo motiva para capacitarse en el uso de nuevas tecnologías con el propósito de mejorar sus actividades laborales, el 20% respondió que casi siempre la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones lo motiva para capacitarse en el uso de nuevas tecnologías con el propósito de mejorar sus actividades laborales, el 16,67% respondió contestaron que en ocasiones, el 13,33% respondió casi nunca y el 10% respondieron que nunca la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones lo motiva para capacitarse en el uso de nuevas tecnologías con el propósito de mejorar sus actividades laborales.

Encuesta realizada a los usuarios

Tabla 13

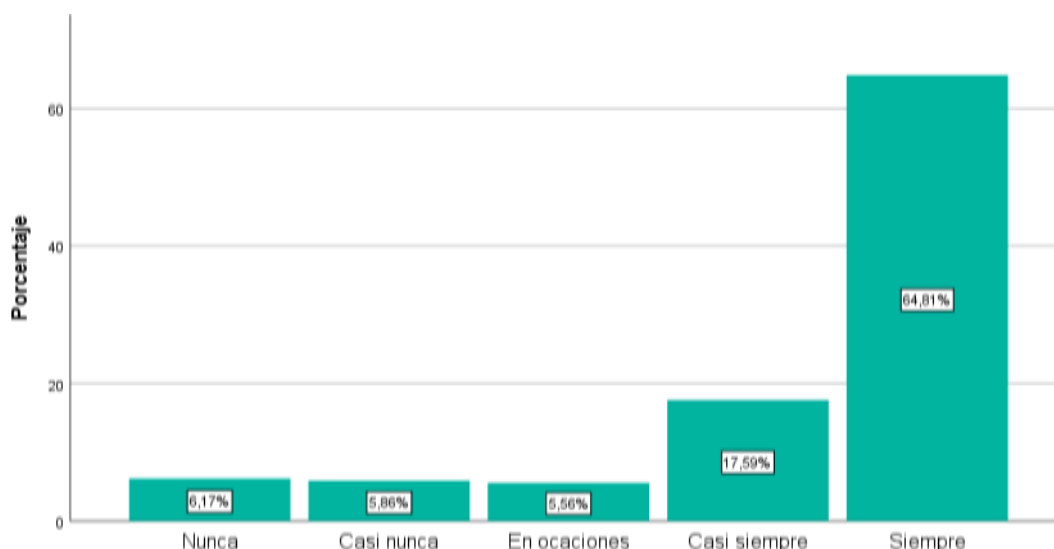
¿Me siento conforme con el trato recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	6,2	6,2	6,2
	Casi nunca	19	5,9	5,9	12,0
	En ocasiones	18	5,6	5,6	17,6
	Casi siempre	57	17,6	17,6	35,2
	Siempre	210	64,8	64,8	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 13

¿Me siento conforme con el trato recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?



Nota: tabla 13

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 13 que el 64,81% respondieron que siempre se sienten conforme con el trato recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, el 17,59% respondió que casi siempre se sienten conforme con el trato recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, el 5,56% respondió que en ocasiones se sienten conforme con el trato recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, el 5,86% respondió casi nunca y el 6,17% respondieron que nunca se sienten conforme con el trato recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

Tabla 14

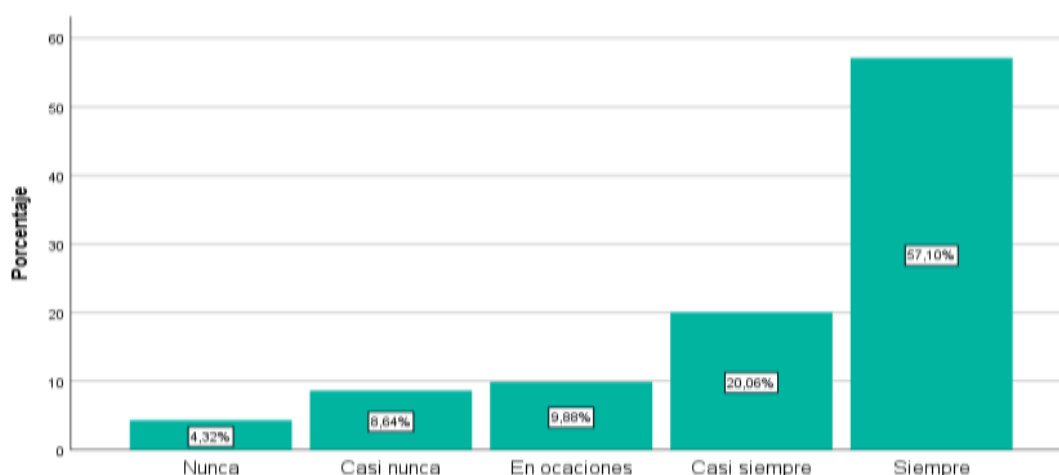
¿Los procedimientos de atención me generan confianza con la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	4,3	4,3	4,3
	Casi nunca	28	8,6	8,6	13,0
	En ocasiones	32	9,9	9,9	22,8
	Casi siempre	65	20,1	20,1	42,9
	Siempre	185	57,1	57,1	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 14

¿Los procedimientos de atención me generan confianza con la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?



Nota: tabla 14

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 14 que el 57,10% respondieron que siempre los procedimientos de atención les generan confianza con la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, el 20,06% respondió que casi siempre los procedimientos de atención les generan confianza con la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, el 9,88% respondió que en ocasiones los procedimientos de atención les generan confianza con la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, el 8,64% respondió casi nunca y el 4,32% respondieron que nunca los procedimientos de atención les generan confianza con la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

Tabla 15

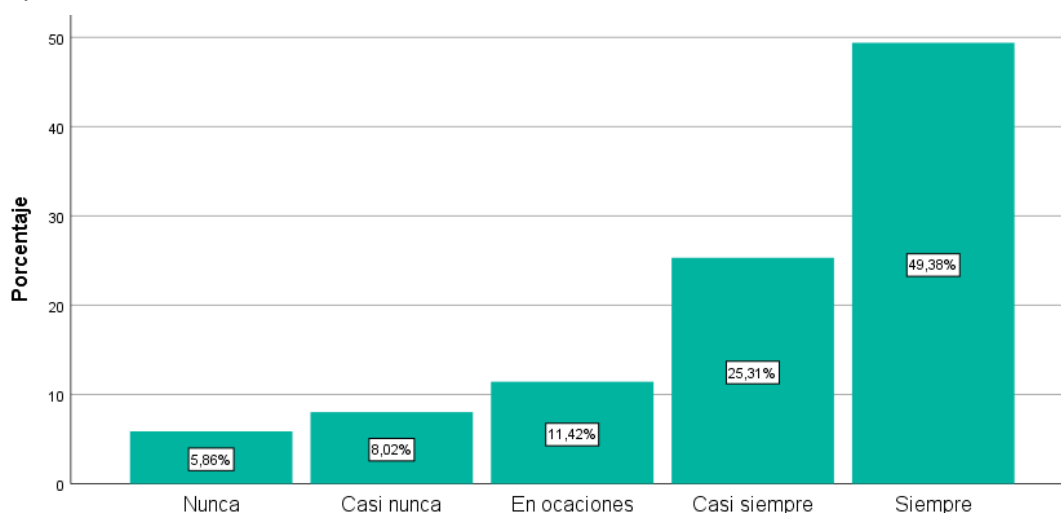
¿Los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones muestran ser empáticos al momento de ofrecer un servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	5,9	5,9	5,9
	Casi nunca	26	8,0	8,0	13,9
	En ocasiones	37	11,4	11,4	25,3
	Casi siempre	82	25,3	25,3	50,6
	Siempre	160	49,4	49,4	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 15

¿Los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones muestran ser empáticos al momento de ofrecer un servicio?



Nota: tabla 15

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 15 que el 49,38% respondieron que siempre los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones muestran ser empáticos al momento de ofrecer un servicio, el 25,31% respondió que casi siempre los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones muestran ser empáticos al momento de ofrecer un servicio, el 11,42% respondió que en ocasiones, el 8,02% respondió casi nunca y el 5,86% respondieron que nunca los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones muestran ser empáticos al momento de ofrecer un servicio.

Tabla 16

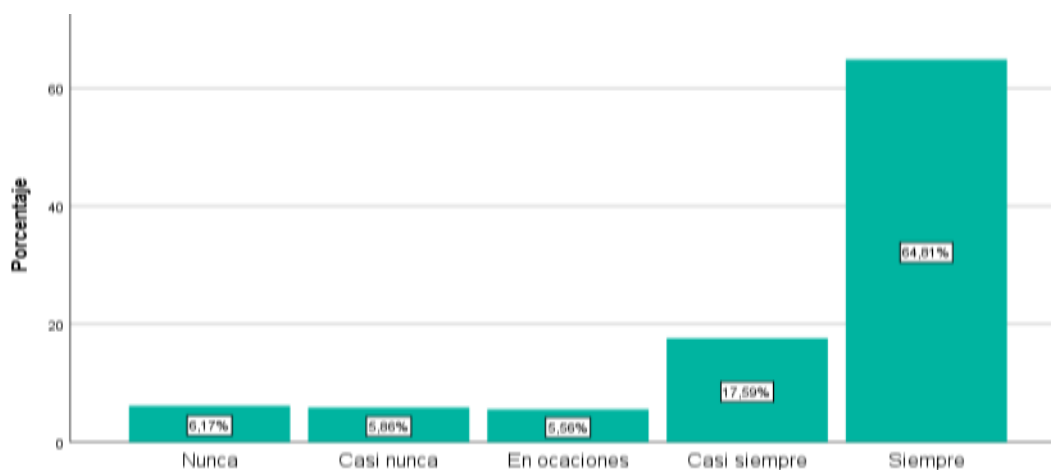
¿Los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se realizan en el tiempo oportuno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	6,2	6,2	6,2
	Casi nunca	19	5,9	5,9	12,0
	En ocasiones	18	5,6	5,6	17,6
	Casi siempre	57	17,6	17,6	35,2
	Siempre	210	64,8	64,8	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 16

¿Los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se realizan en el tiempo oportuno?



Nota: tabla 16

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 16 que el 64,81% respondieron que siempre los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se realizan en el tiempo oportuno, el 17,59% respondió que casi siempre los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se realizan en el tiempo oportuno, el 5,56% respondió que en ocasiones los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se realizan en el tiempo oportuno, el 5,86% respondió casi nunca y el 6,17% respondieron que nunca los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se realizan en el tiempo oportuno.

Tabla 17

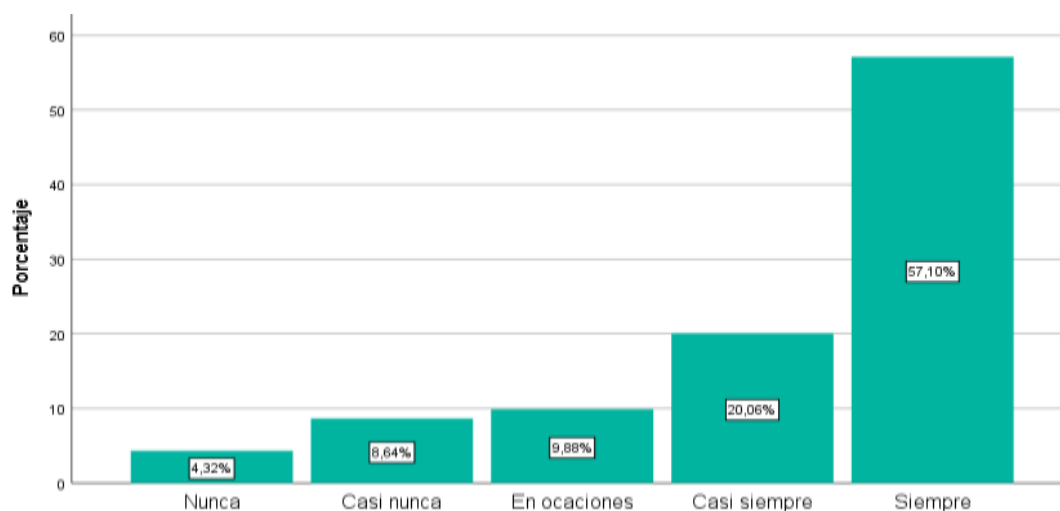
¿Los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones cubren mis expectativas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	4,3	4,3	4,3
	Casi nunca	28	8,6	8,6	13,0
	En ocasiones	32	9,9	9,9	22,8
	Casi siempre	65	20,1	20,1	42,9
	Siempre	185	57,1	57,1	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 17

¿Los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones cubren mis expectativas?



Nota: tabla 17

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 17 que el 57,10% respondieron que siempre los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones cubren mis expectativas, el 20,06% respondió que casi siempre los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones cubren mis expectativas, el 9,88% respondió que en ocasiones los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones cubren mis expectativas, el 8,64% respondió casi nunca y el 4,32% respondieron que nunca los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones cubren mis expectativas.

Tabla 18

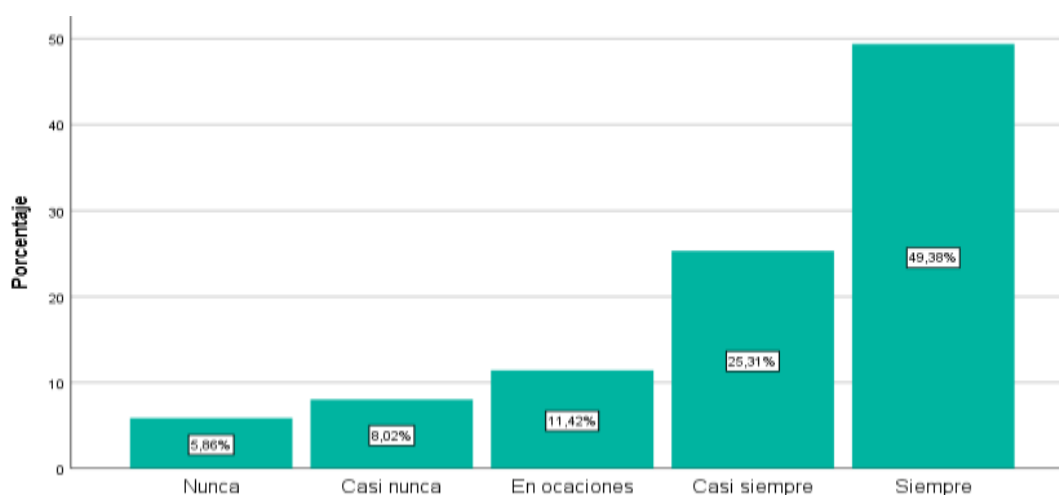
¿Recomiendo las atenciones que he recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	5,9	5,9	5,9
	Casi nunca	26	8,0	8,0	13,9
	En ocasiones	37	11,4	11,4	25,3
	Casi siempre	82	25,3	25,3	50,6
	Siempre	160	49,4	49,4	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 18

¿Recomiendo las atenciones que he recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?

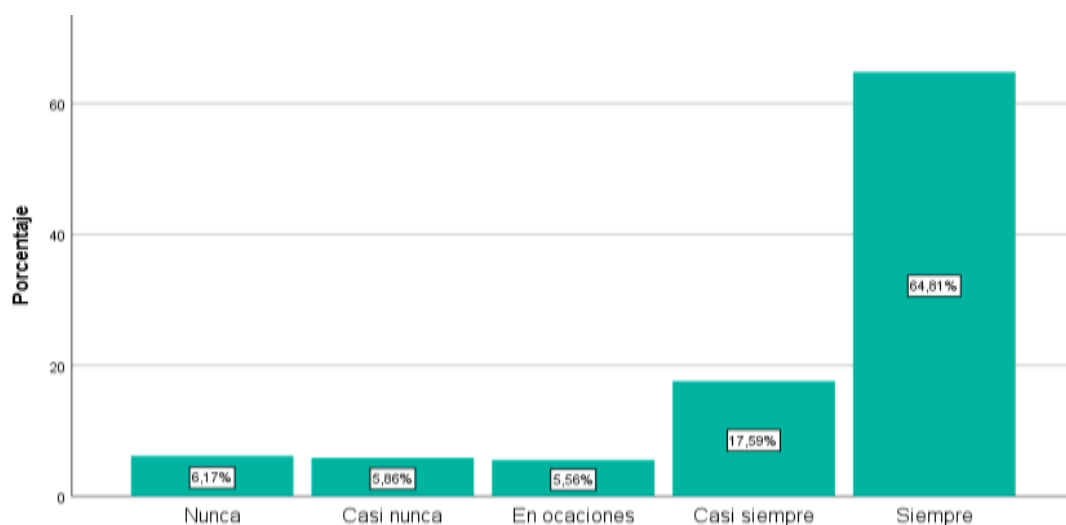


Nota: tabla 18

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 18 que el 49,38% respondieron que siempre recomiendan las atenciones que he recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, el 25,31% respondió que casi siempre recomiendan las atenciones que he recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, el 11,42% respondió que en ocasiones recomiendan las atenciones que he recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, el 8,02% respondió casi nunca y el 5,86% respondieron que nunca recomiendan las atenciones que he recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

Tabla 19*¿Estoy satisfecho con el servicio recibido?*

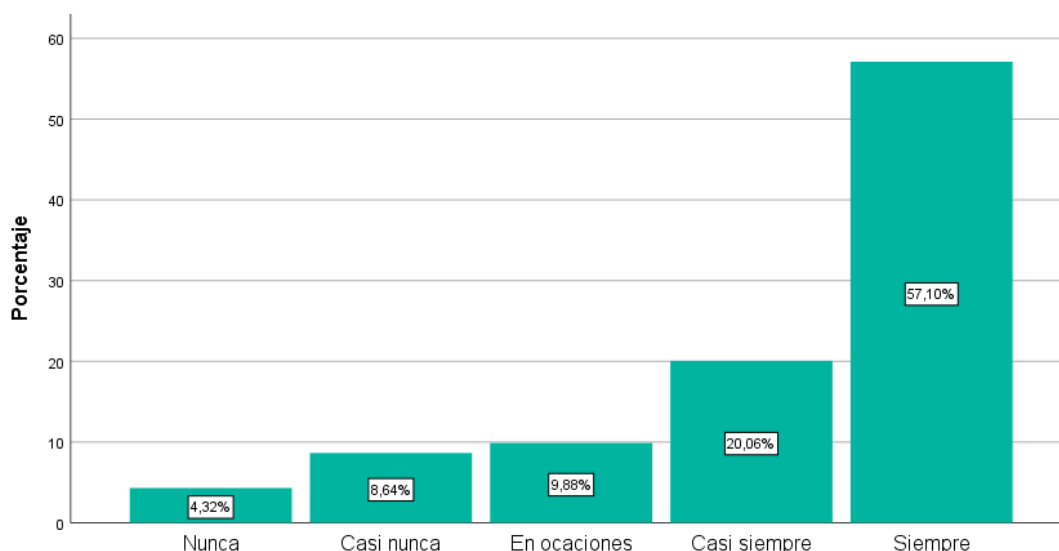
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	6,2	6,2	6,2
	Casi nunca	19	5,9	5,9	12,0
	En ocasiones	18	5,6	5,6	17,6
	Casi siempre	57	17,6	17,6	35,2
	Siempre	210	64,8	64,8	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas**Figura 19***¿Estoy satisfecho con el servicio recibido?**Nota:* tabla 19

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 19 que el 64,81% respondieron que siempre están satisfechos con el servicio recibido, el 17,59% respondió que casi siempre están satisfechos con el servicio recibido, el 5,56% respondió que en ocasiones están satisfechos con el servicio recibido por parte de los colaboradores, el 5,86% respondió casi nunca están satisfechos con el servicio recibido y el 6,17% respondieron que nunca están satisfechos con el servicio recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

Tabla 20*¿Mi satisfacción es compartida con las personas de mi entorno?*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	4,3	4,3	4,3
	Casi nunca	28	8,6	8,6	13,0
	En ocasiones	32	9,9	9,9	22,8
	Casi siempre	65	20,1	20,1	42,9
	Siempre	185	57,1	57,1	100,0
Total		324	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas**Figura 20***¿Mi satisfacción es compartida con las personas de mi entorno?**Nota:* tabla 20

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 20 que el 57,10% respondieron que siempre la satisfacción que tienen es compartida con las personas de su entorno, el 20,06% respondió que casi siempre la satisfacción que tienen es compartida con las personas de su entorno, el 9,88% respondió que en ocasiones la satisfacción que tienen es compartida con las personas de su entorno, el 8,64% respondió casi nunca la satisfacción que tienen es compartida con las personas de su entorno y el 4,32% respondieron que nunca la satisfacción que tienen es compartida con las personas de su entorno.

Tabla 21

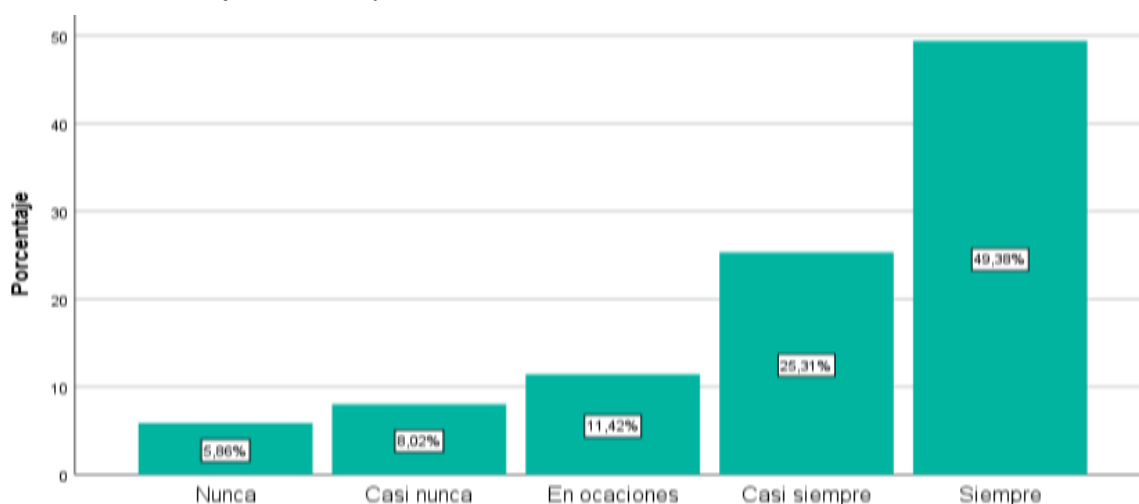
¿Los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones me han permitido interactuar con los ejecutivos respecto a mi demanda de servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	5,9	5,9	5,9
	Casi nunca	26	8,0	8,0	13,9
	En ocasiones	37	11,4	11,4	25,3
	Casi siempre	82	25,3	25,3	50,6
	Siempre	160	49,4	49,4	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 21

¿Los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones me han permitido interactuar con los ejecutivos respecto a mi demanda de servicio?



Nota: tabla 21

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 21 que el 49,38% respondieron que siempre los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones le han permitido interactuar con los ejecutivos respecto a mi demanda de servicio, el 25,31% respondió que casi siempre los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones le han permitido interactuar con los ejecutivos respecto a mi demanda de servicio, el 11,42% respondió que en ocasiones, el 8,02% respondió casi nunca y el 5,86% respondieron que nunca los servicios le han permitido interactuar con los ejecutivos respecto a mi demanda de servicio.

Tabla 22

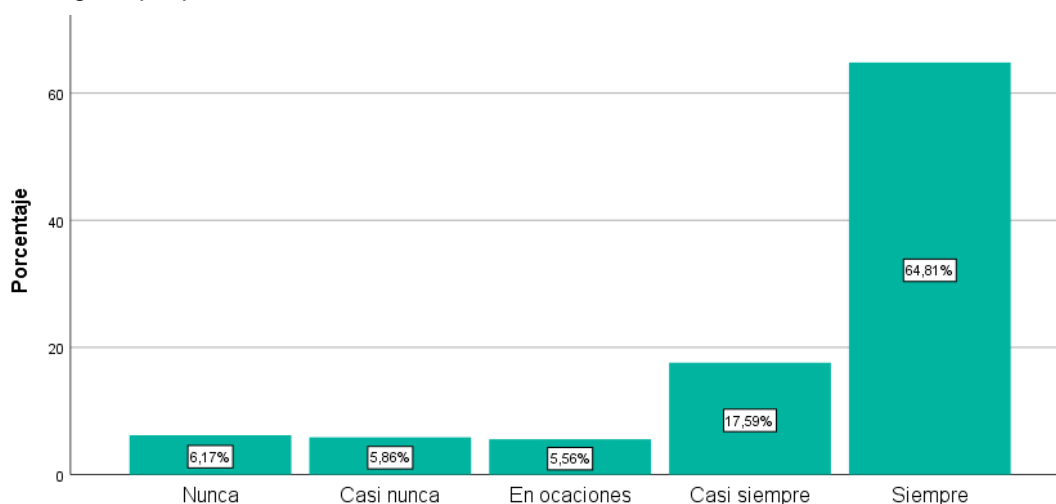
¿Los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones incluyen tecnologías que permiten la interacción, como los simulacros?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	20	6,2	6,2	6,2
	Casi nunca	19	5,9	5,9	12,0
	En ocasiones	18	5,6	5,6	17,6
	Casi siempre	57	17,6	17,6	35,2
	Siempre	210	64,8	64,8	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 22

¿Los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones incluyen tecnologías que permiten la interacción, como los simulacros?



Nota: tabla 22

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 22 que el 64,81% respondieron que siempre los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones incluyen tecnologías que permiten la interacción, como los simulacros, el 17,59% respondió que casi siempre los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones incluyen tecnologías que permiten la interacción, como los simulacros, el 5,56% respondió que en ocasiones, el 5,86% respondió casi nunca y el 6,17% respondieron que nunca los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones incluyen tecnologías que permiten la interacción, como los simulacros.

Tabla 23

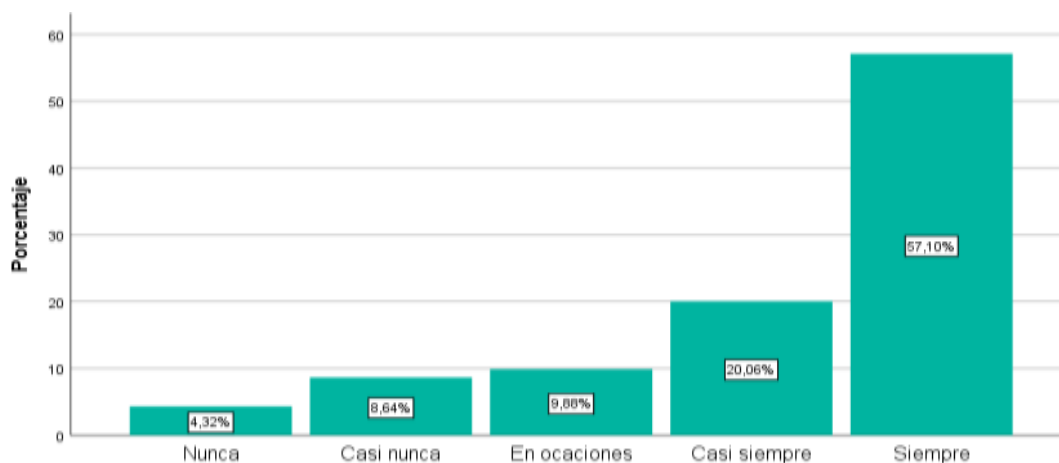
¿Cada vez que requiero actualizar mis documentos retorno a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones por los servicios con la seguridad de tener un buen servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	14	4,3	4,3	4,3
	Casi nunca	28	8,6	8,6	13,0
	En ocasiones	32	9,9	9,9	22,8
	Casi siempre	65	20,1	20,1	42,9
	Siempre	185	57,1	57,1	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 23

¿Cada vez que requiero actualizar mis documentos retorno a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones por los servicios con la seguridad de tener un buen servicio?



Nota: tabla 23

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 23 que el 57,10% respondieron que siempre cada vez que requieren actualizar sus documentos retornan a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones por los servicios con la seguridad de tener un buen servicio, el 20,06% respondió que casi siempre, el 9,88% respondió que en ocasiones, el 8,64% respondió casi nunca y el 4,32% respondieron que nunca cada vez que requieren actualizar sus documentos retornan a la DRTC por los servicios con la seguridad de tener un buen servicio.

Tabla 24

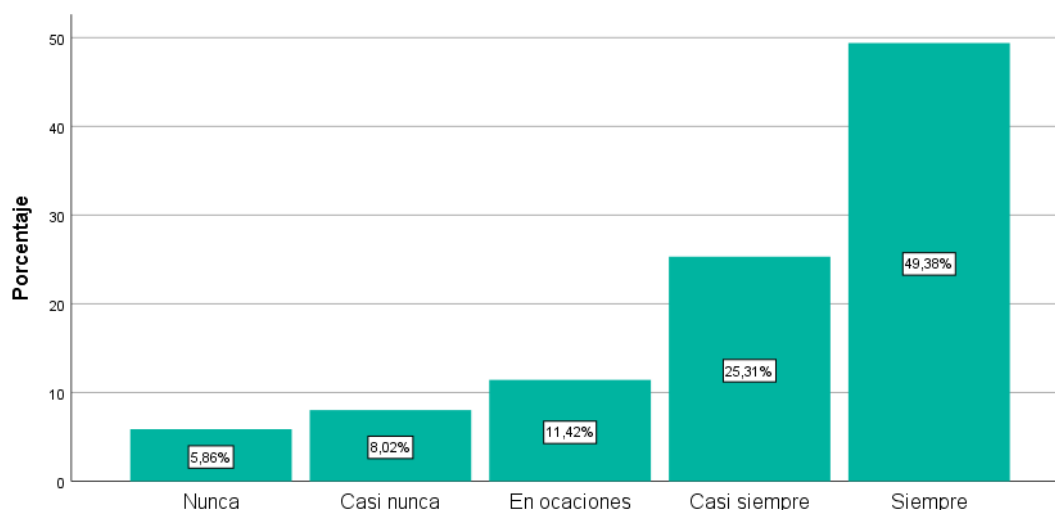
¿No solo la demanda por cambio de licencias me motiva a retornar a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	5,9	5,9	5,9
	Casi nunca	26	8,0	8,0	13,9
	En ocasiones	37	11,4	11,4	25,3
	Casi siempre	82	25,3	25,3	50,6
	Siempre	160	49,4	49,4	100,0
	Total	324	100,0	100,0	

Nota: encuestas realizadas

Figura 24

¿No solo la demanda por cambio de licencias me motiva a retornar a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?



Nota: tabla 24

Análisis e interpretación: según la encuesta realizada a los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, podemos ver en la figura 24 que el 49,38% respondieron que siempre no solo la demanda por cambio de licencias les motiva a retornar a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, esto se debe a que reciben una adecuada atención por parte de los trabajadores, el 25,31% respondió que casi siempre, el 11,42% respondió que en ocasiones no solo la demanda por cambio de licencias les motiva retornar a la institución, el 8,02% respondió casi nunca y el 5,86% respondieron que nunca no solo la demanda por cambio de licencias les motiva retornar a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.

4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Validación: a fin de validar los instrumentos se recopila y plasma información se desarrolla por el Alfa de Cronbach.

Figura 25

Evaluación de la correlación de los ítems

Objeto de estudio	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10	Pregunta 11	Pregunta 12	
1	2	5	5	2	2	3	3	3	1	3	3	2	34
2	2	2	4	2	3	1	4	4	3	3	3	4	35
3	3	3	3	3	2	5	3	2	4	4	3	4	39
4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	40
5	5	5	2	5	4	3	4	4	3	4	4	4	47
6	3	5	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	45
7	4	5	4	5	5	3	5	2	5	4	4	4	50
8	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	3	5	51
9	3	5	2	3	4	4	5	4	5	5	4	5	49
10	2	3	3	4	5	4	3	4	5	1	4	4	42
11	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	56
12	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	58
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
14	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	59
15	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	54
16	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	56
17	5	3	4	4	4	5	4	5	3	5	5	5	52
18	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	56
19	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	55
20	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	57
	1.06	0.7875	0.9475	0.9275	0.9275	1.1275	0.54	1.09	1.21	1.1275	0.5475	0.71	

K: 12

$\sum vi$: 11.0025

Varianza total: 62.3875

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$$\alpha = \frac{12}{12 - 1} \left[1 - \frac{11.0025}{62.3875} \right]$$

Resultado valor alfa de Cronbach: 0.87

Las pruebas experimentales que se ejecutó con una muestra de 324 Usuarios que demandaron los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones de Huánuco en el mes de marzo 2023, coeficiente de los resultados fue de 0.87 esto muestra muy alta confiabilidad para seguir dando curso a la investigación.

Tabla 25*Tabla de toma de decisiones*

Alfa de Cronbach	Rangos	Magnitud
El coeficiente Alfa de Cronbach sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida.	0.81 a 1.00	Muy Alta
	0.61 a 0.80	Alta
	0.41 a 0.60	Moderada
	0.21 a 0.40	Baja
	0.01 a 0.20	Muy Baja

La tesis planteó hipótesis que demostraron la incidencia entre ambas variables aplicando el estadígrafo Spearman, para lo cual se ha realizado las pruebas de normalidad.

Tabla 26*Pruebas de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable Independiente						
Motivación Laboral	,454	324	,000	,500	324	,000
Variable Dependiente						
Satisfacción del usuario	,500	324	,000	,462	324	,000

Nota: Datos obtenidos de las encuestas aplicadas.

Cuando el nivel de significancia es inferior a 0,05, los datos no son normales, por lo que se utilizaron pruebas no paramétricas de Rho de Spearman. En este caso, la prueba de normalidad arrojó resultados consistentes con el procedimiento de la prueba Kolmogórov-Smirnov ya que el tamaño de la muestra fue superior a 50 y se realizó una prueba asimétrica.

La interpretación del coeficiente Rho de Spearman concuerda en estos valores que son detallados en la siguiente tabla:

Tabla 27

Coeficiente Rho de Spearman

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez y Campos (2015).

Los resultados de estas correlaciones no paramétricas respaldaron las preguntas procesadas, y se demuestra la incidencia de las variables en función de los datos obtenidos. Después, se correlacionaron las dimensiones de la variable dependiente y la independiente, contrastando así la hipótesis general y específica.

HIPÓTESIS GENERAL

(Ha): La motivación laboral incide de manera positiva con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023.

Tabla 28

Incidencia entre la motivación laboral con la satisfacción de usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco 2023

		Motivación Laboral (1)	Satisfacción de usuarios (14)
Motivación Laboral (1)	Correlación de Spearman	1	,821
	Sig. (bilateral)		,034
	N	30	30
Satisfacción de usuarios (14)	Correlación de Spearman	,821	1
	Sig. (bilateral)	,034	
	N	30	30

Nota. Encuestas realizadas

Análisis descriptivo: un aspecto importante, que puede ser apreciado en los resultados expresado por los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones tienen un nivel de motivación laboral superior al promedio, es decir si observamos los resultados de los trabajadores más del 50% tienen respuestas positivas en todas las preguntas que se hacen en la parte descriptiva. Tomando como referencia la figura 1 podemos entender que el 26.7% y 43.3% reconoce los esfuerzos de dicha dirección por destacar su labor. Tal como se ha descrito, son diferentes los servicios que son demandados por los usuarios de transportes a esta dirección, pudiendo observar que el 20.1% y 57.1% sostienen en la tabla 14 que hay un nivel de satisfacción dado que los procedimientos le generan confianza. Desde aquí podemos advertir una importante incidencia entre lo que opinan los trabajadores y lo que opinan los usuarios, pudiendo destacar de manera descriptiva que hay un nivel de satisfacción percibida gracias a las motivaciones que los trabajadores tienen.

Análisis Inferencial: esta incidencia puede ser corroborada con un estadígrafo de Spearman que mide el nivel de complementariedad entre los resultados de una variable con otra, pudiendo observar que entre la tabla 1 y

la tabla 14 el coeficiente de correlación obtenida es mayor a cero siendo el 0.821, en ese contexto, se puede confirmar el nivel de incidencia planteada en hipótesis general indicando que esta es positiva con la satisfacción de los usuarios.

Ambos análisis, hoy permiten confirmar la hipótesis general dándose por válida para la presente investigación.

HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

El reconocimiento laboral tiene incidencia positiva con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023.

Tabla 29

Incidencia entre el reconocimiento laboral con la satisfacción de usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco 2023

		Reconocimiento laboral (3)	Satisfacción de usuarios (13)
Reconocimiento laboral (3)	Correlación de Spearman	1	,772
	Sig. (bilateral)		,033
	N	30	30
Satisfacción de usuarios (13)	Correlación de Spearman	,772	1
	Sig. (bilateral)	,033	
	N	30	30

Nota. Encuestas realizadas

Análisis descriptivo: un aspecto que ha sido trabajado en la investigación es el reconocimiento laboral en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, todas las preguntas planteadas tienen referencias positivas más del 50%, por ejemplo, la tabla 3 muestra que el 20% y 40% de trabajadores reconoce la organización como una institución que le da valor al trabajo que ellos realizan de manera pública, lo que de alguna otra manera genera un tipo de motivación laboral. Concluir dicha afirmación permite inferir descriptivamente que los trabajadores se encuentran motivados para brindar un servicio adecuado a los usuarios, al respecto se puede observar en la tabla 13 que el 17.6% y 64.8% de los usuarios se sienten conforme con el trato recibido en la Dirección Regional de Transportes y

Comunicaciones, de esta manera podemos describir una incidencia entre la dimensión y la variable.

Análisis referencial: habiendo advertido que hay un primer indicador de incidencia positiva entre el reconocimiento laboral y la satisfacción de los usuarios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones podemos analizar el estadígrafo de Spearman respectivo en la tabla anterior donde se observa que el coeficiente de relación es mayor a 0.772, lo que expresa un nivel de complementariedad entre las variables. Tras haber rendido y analizado desde el punto de vista descriptivo e inferencial podemos confirmar la hipótesis específica planteada en el sentido de que sí hay una incidencia positiva entre la dimensión y la variable de estudio.

El crecimiento personal tiene incidencia positiva con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023.

Tabla 30

Incidencia entre el crecimiento personal con la satisfacción de usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco 2023

		crecimiento personal (6)	Satisfacción de usuarios (15)
crecimiento personal (6)	Correlación de Spearman	1	,811
	Sig. (bilateral)		,033
	N	30	30
Satisfacción de usuarios (15)	Correlación de Spearman	,811	1
	Sig. (bilateral)	,033	
	N	30	30

Nota. Encuestas realizadas

Análisis descriptivo: si hay algo que destaca los trabajadores respecto a su labor en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, es que dicho trabajo está de la mano con el interés profesional que estos tienen, y ello puede ser expresado en la tabla 6 donde se observa dicha afirmación en el 20% y 40% de los trabajadores respectivamente. Se suma a ello los resultados de las demás tablas donde se da el mismo valor a las preguntas que miden el indicador. Una dimensión de la motivación laboral que está confirmada por los trabajadores en términos descriptivos. Respecto a lo que pide los usuarios de esta dirección podemos observar que la percepción que tiene de los trabajadores al momento de demandar algún servicio es un nivel de empatía para ofrecer sus servicios, tal como se puede evidenciar en la tabla 15 con el 25.3% y 49.4% de usuarios que confirman dicha afirmación. De esta manera se puede evidenciar, una relación descriptiva expresada en una incidencia entre la dimensión y la variable de estudio.

Análisis Inferencial: confirmando lo explicado en la parte superior el coeficiente de relación puede lograr demostrar dicha incidencia en términos inferenciales dado que el valor obtenido al momento de codificar los valores de la tabla 6 y 15 se obtiene un coeficiente de correlación Spearman de 0.811 lo que confirma la incidencia entre una u otra variable.

De esta manera podemos confirmar que la hipótesis específica n°2 es válida para los planteamientos de la presente investigación dado los argumentos descriptivos e inferenciales planteados. La empatía es un elemento propio de la calidad humana que puede ser expresada siempre y cuando el individuo se encuentre en condiciones emocionales favorables que permitan expresar dicha tolerancia en sus relaciones con terceros.

El reto profesional tiene incidencia positiva con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023.

Tabla 31

Incidencia entre el reto profesional con la satisfacción de usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco 2023

		reto profesional (10)	Satisfacción de usuarios (19)
reto profesional (10)	Correlación de Spearman	1	,875
	Sig. (bilateral)		,034
	N	30	30
Satisfacción de usuarios (19)	Correlación de Spearman	,875	1
	Sig. (bilateral)	,034	
	N	30	30

Nota. Encuestas realizadas

Análisis descriptivo: un aspecto importante analizado en la investigación es la motivación laboral a partir de su dimensión del reto profesional, podemos observar que las respuestas a las diferentes preguntas planteadas en dicha dimensión son positivas tal como se puede expresar en la tabla 10 donde los trabajadores consideran que los cambios en la organización son una oportunidad para que ellos puedan desarrollar su profesión así lo sostiene el 26.7% y 43.3% de quienes fueron encuestados. Esta expresión de la motivación laboral de los trabajadores puede verse reflejada en colaboradores que estén en la capacidad y condición para poder brindar un servicio con tolerancia, pudiendo observar en sí mismo que en la tabla 19 los usuarios perciben estar satisfecho con el servicio recibido tal como se puede expresar con el 17.6% y 64.8% de quienes fueron encuestados. Mostrando una incidencia positiva entre la dimensión y la variable.

Análisis Inferencial: para corroborar y confirmar el planteamiento hecho se puede observar que el coeficiente de correlación Spearman es mayor a cero siendo 0.875, lo que demuestra la hipótesis específica 3 planteada para la presente investigación donde se muestra que sí hay una incidencia entre la dimensión reto profesional y satisfacción del usuario.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN RESPECTO A LOS ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Tras haber llegado a importantes afirmaciones, la presente investigación somete estas a contrastación con argumentos de investigadores que han estudiado las mismas variables o similares en contextos diferentes. Vera (2019) en su estudio denominado “La Motivación y su Influencia en la Satisfacción Laboral del Personal de Galletas Puig” el autor hace una clara referencia a que los trabajadores motivados son sinónimos de satisfacción laboral en la empresa evaluada, con porcentajes altos en sus conclusiones coincide con la presente investigación en el sentido que la motivación laboral obtenida tras haber aplicado los instrumentos confirma el estatus emocional de los trabajadores en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, guardando coincidencia con lo dicho por el autor a nivel internacional. Martínez & Tello (2022) en su estudio denominado “Motivación y Satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa PTS S. A de la Unidad Minera Alpayana, 2021”, esta tesis siendo en el ámbito peruano tiene importantes considerandos dado que el nivel de relación que demuestra ambas variables expresa influencia entre sí así como incidencia, similar a lo que se ha descrito en el acápite anterior donde los trabajadores en las diferentes preguntas planteadas en los instrumentos consideran estar motivados laboralmente en más del 50%, lo que está generando que los usuarios perciban que los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones sean los adecuados. Zaravia (2021) en su estudio denominado “La Motivación y la Satisfacción Laboral en la Cooperativa Agraria Industrial Naranjillo 2021” el autor habiendo escrito respecto a la motivación de los trabajadores de la cooperativa expresa que al momento del estudio había un nivel de relación alta entre la motivación y la satisfacción laboral, lo que es suficiente para comprender que coincide con las afirmaciones hechas en el capítulo anterior.

5.2. DISCUSIÓN RESPECTO AL MARCO TEÓRICO CITADO

El marco teórico planteado, hace referencia a autores que conceptualizan la motivación laboral de la siguiente manera según, Blanco (2013) sostiene que la motivación laboral consta de los procedimientos por el cual los individuos realizan sus funciones específicas, dónde ponen en acción sus aptitudes los cuales los dirigen al logro de propósitos que la empresa propone. Fischman (2014) el autor indica que la motivación laboral es aquello que impulsa a los colaboradores a realizar bien sus funciones, lo cual se debe tanto a factores fuera de la empresa como también a los factores que pertenecen a su área laboral que son influyentes en las actividades de un individuo. En el momento que un trabajador se encuentre motivado tendrá una inspiración para poder actuar de forma oportuna y lograr los resultados que se esperan de ellos. Al respecto la tesis ha podido describir 3 aspectos importantes que confirman lo que sostienen los autores, en primer lugar, el reconocimiento laboral, crecimiento personal y el reto profesional en los diferentes casos se ha podido observar en la presente tesis que hay una presión positiva de estos factores; lo que confirma el estado emocional de los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones. Lo que sostienen además los autores en sus diferentes argumentos es que un trabajador que se encuentra motivado laboralmente percibirá que su esfuerzo en los servicios que brinda sea correspondido con juicios positivos de parte de los usuarios, dado que conceptualmente se entiende a la satisfacción de usuarios como Vargas & Aldana (2014) sostiene que la satisfacción del usuario es la respuesta que se obtiene de los clientes respecto a los servicios brindados por la organización. Esto se medirá por medio de respuestas o calificaciones que brindan los consumidores de tal modo poder brindar mejoras en el servicio que se les brinda y también conocer las necesidades que tienen. En ese sentido podemos observar sin lugar a duda que el estado emocional de los trabajadores está permitiendo la prestación de servicios, por ejemplo, otorgamiento de licencias, pruebas, entre otros, como una atención bien valorada por quienes lo demandan.

CONCLUSIONES

- La tesis demuestra la incidencia que existe entre la motivación laboral y la satisfacción de los usuarios con información de la tabla 1 donde se puede observar que el 26.7% y 43.3% que los trabajadores reconocen el esfuerzo de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones para destacar su labor dentro de la organización lo que les motiva a brindar servicios valorados por los usuarios como se observa en la tabla 14 donde el 20.1% y 57.1% de usuarios encuestados valora los procedimientos y la forma como se brindan los servicios en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, demostrando la incidencia, corroborado con el coeficiente de correlación Spearman cuyo valor 0.821 muestra que ambas variables van por el mismo sentido indicando que hay una incidencia entre ambos.
- La tesis demuestra la incidencia que existe entre la dimensión reconocimiento laboral y satisfacción del usuario con información de la tabla 3 donde el 20% y 40% de trabajadores reconocen que la institución les da el valor que ellos realizan de manera pública lo que de alguna otra manera los motiva laboralmente, pudiendo estos ser observado en la tabla 13 con la opinión de los usuarios quienes se sienten conformes con el trato recibido así lo manifiesta el 17.6% y 64.8% de quienes fueron encuestados, corroborado con información del estadígrafo de Spearman cuyo valor 0.772 confirma la incidencia que hay entre la dimensión y la variable.
- La tesis demuestra la incidencia que existe entre el crecimiento personal con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones durante el año 2023 en Huánuco, corroborada con información de la tabla 6 donde se puede observar que el 20% y 40% de los trabajadores sostienen que su labor va de la mano con el interés profesional que ellos tienen, lo que les permite estar motivados laboralmente, siendo esto percibido en la tabla 15 donde el 25.3% y 49.4% de usuarios encuestados reconoce el nivel de empatía producto de la motivación laboral de dichos trabajadores, corroborado con el coeficiente de correlación Spearman cuyo valor es 0.811.

- La tesis ha demostrado que existe incidencia entre el reto profesional con la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones durante el año 2023, ello gracias a la información de la tabla 10 donde se puede observar que el 26.7% y 43.3% de quienes fueron encuestados reconocen que su labor les permite crecer profesionalmente, un aspecto que los motiva laboralmente y les permite brindar los servicios en condiciones adecuadas tal como se observa en la tabla 19 donde el 17.6% y 64.8% de usuarios encuestados reconocen estar satisfecho con el servicio recibido, corroborado con el coeficiente de correlación Spearman cuyo valor es 0.875, lo que significa un nivel de complementariedad e incidencia entre la dimensión y la variable.

RECOMENDACIONES

Si bien es cierto la tesis muestra resultados positivos respecto a la motivación laboral y a la satisfacción del usuario, sin embargo, es importante advertir que hay un promedio de 25% a 30% de trabajadores y un promedio de 20% de usuarios que se encuentran insatisfechos tanto en motivación laboral como en satisfacción de usuarios respectivamente, para ello la tesis recomienda:

- Impulsar el reconocimiento laboral de manera transversal en todos los trabajadores, este trabajo puede ser logrado elaborando documentos donde se exprese el logro conjunto de toda la organización siendo inclusivo para aquellos que no tuvieron probablemente intervención directa en el resultado logrado, sin embargo, involucrarlo gracias al esfuerzo desarrollado, hará que este trabajador desarrolle una motivación personal.
- Los reconocimientos laborales en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones deben ser publicados en los diferentes murales tal como hace la actividad privada con sus trabajadores que destacan respecto a los demás.
- El crecimiento personal, debe ser impulsado a través de charlas dadas por el mismo director o el gerente de Recursos Humanos en el que se destaque el esfuerzo de trabajadores anteriores que hoy triunfan en otros escenarios gracias a las oportunidades obtenidas en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones.
- El reto profesional comprendiendo el modelo de gestión por resultado debería ser fomentado de manera transversal en todos los trabajadores para que ellos comprendan que su esfuerzo va a generar no solo reconocimiento sino mayores recursos para implementar o mejorar los servicios que se está ofreciendo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abolafio, M. (2021). *Talents Trends*. Motivación Laboral: <https://denred.es/motivacion-laboral-definicion-tipos-y-pautas-para-su-impulso/>
- Blanco, A. (2013). *Las claves de la motivación laboral en las instituciones*. <https://www.redalyc.org/pdf/440/44012058010.pdf>
- Cabrerizo, M. (2022). *Procesos de venta para los nuevos retos laborales*. <https://www.prosperitydigital.es/informacion/nuevos-retos-laborales>
- Cadena, E. K. (2019). *La Motivación y su relación con el Desempeño Laboral en la Empresa Envatub S.A. de la Provincia de Pichincha - 2019*. [tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica de Ecuador]. repositorio institucional de la universidad. <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2877>
- Caldas Blanco, M. E y Hidalgo Ortega, M. (2022). *Formación y orientación laboral*. <https://www.casadellibro.com/libro-formacion-y-orientacion-laboral-edicion-2022/9788448635114/12999267>
- Carrión Maroto, J. (2014). *Estrategias emocionales en las organizaciones*. (2.a ed.). Editorial ESIC.
- De Robertis, C. (2003). *Fundamentos del trabajo social*. (1.a ed.). Edicions Culturals Valencianes, S.A.
- Dozo Mougán, I. (2022). *La protección laboral mínima de los trabajadores migrantes en el orden público internacional*. <https://www.marcialpons.es/libros/la-proteccion-laboral-minima-de-los-trabajadores-migrantes-en-el-orden-publico-internacional/9788411251433/>
- Fischman, D. (2014). *Motivación 360°*. <https://training.crecimiento.ws/wp-content/uploads/2020/09/312919303-Motivacion-360-David-Fishman.pdf>

- Gil López, J. V. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*.
<https://www.casadellibro.com/libro-fundamentos-de-atencion-al-cliente/9788418214813/11578569>
- Gonzales Tuanama, G. (2021). *La Motivación y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores en la Cooperativa de Ahorro y Crédito LTDA Tocache - Tingo Maria - 2021* [tesis de grado Universidad de Huánuco]. Repositorio de la universidad.
<http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3046>
- Gosso, F. (2008). *Satisfacción del cliente*. <https://www.aenor.com/normas-y-libros/buscar-libros/detalle?c=7772>
- Grande, J. (2019). Motivación Laboral: entre lo que dice y hace el líder: <https://elperuano.pe/noticia/87239-motivacion-laboral-entre-lo-que-dice-y-hace-el-lider>
- Hayes, B. E. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente*. <https://www.questionpro.com/blog/es/como-medir-la-satisfaccion-del-cliente/>
- Hernández Sampieri, R y Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (2da edición). editorial MCGraw-Hill Interamericana.
- Martinez edición, R W y Tello Carhuana, D. (2022). *Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa PTS S. A. de la Unidad Minera Alpayana, 2021* [tesis de grado, Universidad Continental - Huancayo]. Repositorio de la institución.
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11578/2/IV_PG_MRHGO_TE_Martinez_Tello_2022.pdf
- Martínez Morales, I. (2003). *Condiciones de trabajo e identidad laboral* . <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=49470>
- Mollá Descals, A. (2014). *Comportamiento del consumidor*. Barcelona: Editorial UOC, S.L.

- Napolitano, G. (2018). *Motivación en el ámbito laboral*. <https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla/#:~:text=La%20motivaci%C3%B3n%20laboral%20hace%20referencia,empresariales%20marcados%20por%>
- Ortega Figueiral, E. (2008). *Contratación Laboral*. <https://core.ac.uk/download/pdf/48393468.pdf>
- Pachas Sotelo, K. R. (2020). *La Motivación y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores de la Empresa Santo Domingo S.A. Chincha - 2019* [tesis de grado, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio institucional. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/600>
- Peinado Aguayo, J. M. (2016). *Desempeño 3.0*. <https://www.casadellibro.com/ebook-desempeno-30-guia-basica-para-el-crecimiento-profesional-ebook/9788468683119/2985872>
- Schiffman, Leon G. y Lazar Kanuk, L. (2005). *Comportamiento del consumidor*. <https://www.unilibre.edu.co/cartagena/images/investigacion/libros/El-comportamiento-del-consumidor.pdf>
- Setó Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. <https://psicologadelconsumidor.files.wordpress.com/2016/04/comportamiento-del-consumidor-schiffman-10edi.pdf>
- Turienzo, R. (2016). *El pequeño libro de la motivación*. <https://www.planetadelibros.com/libro-el-pequeno-libro-de-la-motivacion/207370>
- Vargas Quiñones, M E y Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y servicio en las organizaciones*. https://issuu.com/marabiertouleam/docs/la_calidad_del_servicio_wtest
- Veiga Copo, A. B. (2021). *Dimensiones y desafíos del seguro de responsabilidad civil*.

<https://documentacion.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/es/bib/175478.do>.

Vera Rivas, C. J. (2019). *La Motivación y su influencia en la Satisfacción Laboral del Personal de Galletas Puig*. Caracas [tesis de grado, Universidad Católica Andrés Bello]. Repositorio institucional. https://repositorio.uca.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/29843/MOTIVACION_DESEMPEÑO_LABORAL_DE_LA_PAZ_SULCA_MARIBEL_CANDY.pdf?sequence=1

Zaravia Luna, T. J. (2021). *La Motivación y la Satisfacción Laboral en la Cooperativa Agraria Industrial Naranjillo 2021*. Huánuco [tesis de grado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/3320>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Trujillo Echevarria, E. (2024). *La motivación laboral y la satisfacción de los usuarios de la dirección regional de transportes y comunicaciones – Huánuco 2023* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tesis: “La motivación laboral y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones – Huánuco 2023”

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Técnicas / Instrumentos
<p>general ¿Cómo incide la motivación laboral con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023?</p>	<p>general Analizar cómo incide la motivación laboral con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023</p>	<p>HIPÓTESIS ALTERNA (Ha). La motivación laboral incide de manera positiva con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023</p>	<p>Variable 1 Motivación laboral</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Reconocimiento laboral - Crecimiento personal - Reto profesional 	<p>Tipo: El tipo de investigación es Aplicada</p> <p>Enfoque: El enfoque es cuantitativo</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional</p>	<p>-Encuesta - Cuestionarios</p>
<p>específicos ¿Cómo incide el reconocimiento laboral con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023?</p>	<p>específicos Describir cómo incide el reconocimiento laboral con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS El reconocimiento laboral tiene incidencia positiva con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y</p>	<p>Variable 2 Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dimensión emocional - Dimensión afectiva - Dimensión de comportamiento 	<p>Diseño: Es no experimental de corte transversal</p> <p>Muestra: -30 trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco</p>	
<p>¿Cómo incide el crecimiento personal</p>	<p>Describir cómo incide el crecimiento personal con la satisfacción de los usuarios de la</p>				

<p>con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023?</p>	<p>Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023</p>	<p>Comunicaciones – Huánuco 2023</p>	<p>-324 usuarios de los servicios de la Dirección Regional de Transporte y Comunicaciones Huánuco</p>
<p>¿Cómo incide el reto profesional con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023?</p>	<p>Describir cómo incide el reto profesional de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023</p>	<p>El crecimiento personal tiene incidencia positiva con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023</p>	
		<p>El reto profesional tiene incidencia positiva con la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones – Huánuco 2023</p>	

ANEXO 2
INSTRUMENTOS
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES

Para medir la incidencia entre la motivación laboral y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco.

Instrucciones de Llenado: la siguiente encuesta tiene fines que no buscan alterar su relación laboral con la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, solo son con fines académicos. Su aporte será fundamental para los propósitos que persigue la misma.

Ponga el número que mejor se acomode a su opinión

(1) Siempre, (2) Casi siempre; (3) En ocasiones; (4) Casi nunca; (5) Nunca

Ítems	1	2	3	4	5
1. ¿Reconoce usted que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones tiene reconocimientos formales (resoluciones, aumentos) que destacan su labor?					
2. ¿Ha sido testigo de la entrega de alguna resolución o reconocimiento formal por parte de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones para sus compañeros de trabajo?					
3. ¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones reconoce su buena labor en el trabajo de manera pública?					
4. ¿Organizó la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones alguna actividad para expresar su satisfacción con su labor?					
5. ¿Considera que su trabajo en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, permite proponerse metas individuales para alcanzar mayor crecimiento y encontrar nuevos conocimientos?					
6. ¿Las metas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se adaptan a su interés profesional?					
7. ¿Considera que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones le permite planificar su desarrollo profesional?					
8. ¿Su crecimiento profesional está en función a las actividades que desarrolla en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?					
9. ¿Su aporte como profesional genera mejoras en la organización?					
10. ¿Usted considera que los cambios en la organización son una oportunidad para aprender nuevas cosas y desarrollar nuevas habilidades?					
11. ¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones lo motiva para que usted este abierto a los constantes cambios tecnológicos?					
12. ¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones lo motiva para capacitarse en el uso de nuevas tecnologías con el propósito de mejorar sus actividades laborales?					

Gracias por su cooperación

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

Para medir la incidencia entre la motivación laboral y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco.

Instrucciones de Llenado: la siguiente encuesta tiene fines que no buscan alterar su relación con la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, solo son con fines académicos. Su aporte será fundamental para los propósitos que persigue la misma.

Ponga el número que mejor se acomode a su opinión

(1) Siempre, (2) Casi siempre; (3) En ocasiones; (4) Casi nunca; (5) Nunca

Ítems	1	2	3	4	5
13. ¿Me siento conforme con el trato recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?					
14. ¿Los procedimientos de atención me generan confianza con la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?					
15. ¿Los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones muestran ser empáticos al momento de ofrecer un servicio?					
16. ¿Los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se realizan en el tiempo oportuno?					
17. ¿Los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones cubren mis expectativas?					
18. ¿Recomiendo las atenciones que he recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?					
19. ¿Estoy satisfecho con el servicio recibido?					
20. ¿Mi satisfacción es compartida con las personas de mi entorno?					
21. ¿Los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones me han permitido interactuar con los ejecutivos respecto a mi demanda de servicio?					
22. ¿Los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones incluyen tecnologías que permiten la interacción, como los simulacros?					
23. ¿Cada vez que requiero actualizar mis documentos retorno a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones por los servicios con la seguridad de tener un buen servicio?					
24. ¿No solo la demanda por cambio de licencias me motiva a retornar a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?					

Gracias por su cooperación

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

Para medir la incidencia entre la motivación laboral y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco.

Instrucciones de Llenado: La siguiente encuesta tiene fines que no buscan alterar su relación con la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, solo son con fines académicos. Su aporte será fundamental para los propósitos que persigue la misma.

Ponga el número que mejor se acomode a su opinión

(1) Siempre, (2) Casi siempre; (3) En ocasiones; (4) Casi nunca; (5) Nunca

Ítems	1	2	3	4	5
13. ¿Me siento conforme con el trato recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?	X				
14. ¿Los procedimientos de atención me generan confianza con la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?		X			
15. ¿Los trabajadores de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones muestran ser empáticos al momento de ofrecer un servicio?	X				
16. ¿Los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se realizan en el tiempo oportuno?		X			
17. ¿Los servicios que ofrece la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones cubren mis expectativas?		X			
18. ¿Recomiendo las atenciones que he recibido en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?		X			
19. ¿Estoy satisfecho con el servicio recibido?	X				
20. ¿Mi satisfacción es compartida con las personas de mi entorno?		X			
21. ¿Los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones me han permitido interactuar con los ejecutivos respecto a mi demanda de servicio?		X			
22. ¿Los servicios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones incluyen tecnologías que permiten la interacción, como los simulacros?		X			
23. ¿Cada vez que requiero actualizar mis documentos retorno a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones por los servicios con la seguridad de tener un buen servicio?		X			
24. ¿No solo la demanda por cambio de licencias me motiva retornar a la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?			X		

Gracias por su cooperación

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES

Para medir la incidencia entre la motivación laboral y la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones Huánuco.

Instrucciones de Llenado: La siguiente encuesta tiene fines que no buscan alterar su relación laboral con la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, solo son con fines académicos. Su aporte será fundamental para los propósitos que persigue la misma.

Ponga el número que mejor se acomode a su opinión

(1) Siempre, (2) Casi siempre; (3) En ocasiones; (4) Casi nunca; (5) Nunca

Items	1	2	3	4	5
1. ¿Reconoce usted que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones tiene reconocimientos formales (resoluciones, aumentos) que destacan su labor ?	X				
2. ¿Ha sido testigo de la entrega de alguna resolución o reconocimiento formal por parte de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones para sus compañeros de trabajo?		X			
3. ¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones reconoce su buena labor en el trabajo de manera pública?		X			
4. ¿Organizo la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones alguna actividad para expresar su satisfacción con su labor?			X		
5. ¿Considera que su trabajo en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones, permite proponerse metas individuales para alcanzar mayor crecimiento y encontrar nuevos conocimientos?			X		
6. ¿Las metas de la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones se adaptan a su interés profesional?	X				
7. ¿Considera que la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones le permite planificar su desarrollo profesional?		X			
8. ¿Su crecimiento profesional está en función a las actividades que desarrolla en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones?		X			
9. ¿Su aporte como profesional genera mejoras en la organización?		X			
10. ¿Usted considera que los cambios en la organización son una oportunidad para aprender nuevas cosas y desarrollar nuevas habilidades?	X				
11. ¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones lo motiva para que usted este abierto a los constantes cambios tecnológicos?			X		
12. ¿La Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones lo motiva para capacitarse en el uso de nuevas tecnologías con el propósito de mejorar sus actividades laborales?		X			

Gracias por su cooperación