



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA DE
MÓDULOS DEL HOSPITAL NAYLAM –
CHICLAYO.**

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

Autores:

Torres Tarrillo Lady

Zúñiga García María Claudia

Pimentel

RESUMEN

La presente investigación, denominada “la motivación y su relación con la calidad de servicio en el área de módulos del hospital Naylam - Chiclayo”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la motivación y calidad de servicio del área de módulos del Hospital Naylam en la ciudad de Chiclayo.

El tipo de investigación asumida fue Descriptivo Correlacional - con diseño No - Experimental, por lo que se trabajó con un total de 12 trabajadoras del área de módulos y 72 usuarios del Hospital Naylam, siendo estos divididos en 6 usuarios para cada trabajadora de módulos; utilizando como técnica para ambas variables a la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Luego de obtener los resultados, se concluyó que según el estadístico Chi-cuadrado, existe una relación entre las variables motivación y calidad de servicio, ello debido a que el valor de significancia del Chi-cuadrado (valor “p”) obtenido es menor a 0.05, teniendo este por valor un 0.002.