

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN LABORAL Y ATENCIÓN AL
CLIENTE EN LA EMPRESA CARGO VILLA- SOL S.A.C CAJAMARCA,
2022**

PRESENTADO POR:

**Br. CUEVA GARCIA, Estelita
Br. POMPA CASTREJÓN, Erlita Analí**

ASESOR:

Dr. MONTENEGRO DÍAZ, Víctor

**Cajamarca-Perú
DICIEMBRE 2022**

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN LABORAL Y ATENCIÓN AL
CLIENTE EN LA EMPRESA CARGO VILLA- SOL S.A.C CAJAMARCA,
2022**

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar por el
Título Profesional de Licenciado en Administración de Empresas

PRESENTADO POR:

Br. CUEVA GARCIA, Estelita

Br. POMPA CASTREJÓN, Erlita Analí

Asesor

Dr. MONTENEGRO DÍAZ, Víctor

Cajamarca-Perú

SEPTIEMBRE 2022

COPYRIGHT © 2022 by
CUEVA GARCIA, Estelita
POMPA CASTREJÓN, Erlita Analí
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBACIÓN DE TESIS PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL

**RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN LABORAL Y ATENCIÓN AL
CLIENTE EN LA EMPRESA CARGO VILLA- SOL S.A.C CAJAMARCA,
2022**

Presidente: Dr. MONTENEGRO DÍAZ, Víctor

Secretario: Mg. Velasco Luza, Luis Felipe

Vocal: Mg. Rabanal Soriano, Anthony

Asesor: Dr. MONTENEGRO DÍAZ, Víctor

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a Dios quien me guio en este camino para seguir adelante con su ayuda y sus bendiciones pude concluir mi carrera, A mis padres y hermanos que sin ellos nada hubiera sido posible, me extendieron su brazo de apoyo y fuerza para seguir adelante. Me dieron todo lo que soy como persona sus valores, sus principios y la perseverancia para lograr mis objetivos.

Cueva García, Estelita

Dios por brindarme la sabiduría e iluminarnos en este objetivo trazado. A mis padres por habernos forjado como personas que somos actualmente, y por el apoyo que siempre nos brindaron día a día en el transcurso de cada año de nuestra carrera universitaria.

POMPA CASTREJÓN, Erlita Analí

AGRADECIMIENTO:

Debo expresar mi gratitud a DIOS por conducirme en todo momento por ser mi guía y ayudador de este proyecto de investigación, también a mis padres por su apoyo y sacrificio, de la misma forma agradecer a la facultad y docentes por los conocimientos que me han brindado para poder lograr mis objetivos.

Cueva García Estelita

El principal agradecimiento a Dios quién me ha guiado y me ha dado fortaleza para seguir adelante. A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios. Y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en este trabajo.

POMPA CASTREJÓN, Erlita Analí

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria.....	i
Agradecimiento.....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
Índice.....	v
LISTA DE TABLAS.....	vi
LISTA DE FIGURAS.....	vii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	8
1. Planteamiento del problema.....	8
1.1. Descripción de la realidad problemática.....	8
1.2. Definición del problema.....	11
1.3. Objetivos.....	12
1.4. Justificación e Importancia.....	13
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	14
2. Fundamentos teóricos de la investigación.....	14
2.1. Antecedentes teóricos.....	14
2.2. Marco teórico.....	21
2.3. Marco conceptual.....	28
2.4. Hipótesis.....	30
2.5. Operacionalización de variables.....	31
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	32
3.1. Unidad de análisis, universo y muestra.....	32
3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación.....	35
3.3. Método de la investigación.....	37
3.4. Técnica e instrumentos de la investigación.....	37
3.5. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	38
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	40
4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	40
4.2. Discusión.....	44
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	46
5.1. Conclusiones.....	46
5.2. Recomendaciones.....	48
LISTA DE REFERENCIAS.....	49
ANEXOS.....	55

RESUMEN

El presente estudio de investigación se denomina Relación entre Motivación Laboral y Atención al Cliente en la empresa Cargo Villa- Sol S.A.C Cajamarca, 2022, las cuales se realizó en la empresa en mención, siendo una empresa que nace de la importancia del servicio, vinculada al transporte terrestre y registrada dentro de las sociedades mercantiles y comerciales. El tipo de investigación es descriptiva, con un enfoque cuantitativo, con alcance correlacional, además, con diseño no experimental – transversal; el objetivo principal es determinar la relación entre la motivación laboral y atención al cliente en la empresa Cargo Villa- Sol S.A.C Cajamarca, 2022. La hipótesis es que existe relación significativa de la motivación laboral con la atención del cliente en la empresa Villa sol cargo S.A.C. Cajamarca 2022; la población de estudio es de 32 personas, siendo la muestra la misma cantidad de personas, para la obtención de la información se aplica una encuesta sobre la motivación laboral y atención al cliente las cuales son partícipes del movimiento operativo de dicha empresa. Se concluye que la motivación laboral (que tienen los colaboradores) tiene una relación significativa alta con la atención

al cliente, con un valor de 0.9482 y esta, a la vez, se refleja en las dimensiones de cada variable, relacionándose así, de forma directa; es decir, a mayor motivación laboral, mayor será la atención al cliente. Además, la hipótesis planteada se puede validar porque se ve reflejado en los resultados.

Palabras Clave: Motivación laboral, Atención al cliente

ABSTRACT

The present research study is called the Relationship between Labor Motivation and Customer Service in the company Cargo Villa-Sol S.A.C Cajamarca, 2022, which was carried out in the company in question, being a company that was born from the importance of service, linked to the ground transportation and registered within mercantile and commercial companies. The type of research is descriptive, with a quantitative approach, with a correlational scope, in addition, with a non-experimental - cross-sectional design; The main objective is to determine the relationship between work motivation and customer service in the company Cargo Villa-Sol S.A.C Cajamarca, 2022. The hypothesis is that there is a significant relationship between work motivation and customer service in the company Villa sol cargo S.A.C. Cajamarca 2022; The study population is 32 people, the sample being the same number of people, to obtain the information, a survey on work motivation and customer service is applied, which are participants in the operational movement of said company. It is concluded that work motivation (that employees have) has a highly significant relationship with customer service, with

a value of 0.9482 and this, in turn, is reflected in the dimensions of each variable, thus relating directly ; that is, the greater the work motivation, the greater the customer service. In addition, the proposed hypothesis can be validated because it is reflected in the results.

Keywords: Work motivation, Customer service

CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION

INTRODUCCIÓN

1. Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

En cuanto, se habla de motivación laboral, ya se es de relevancia que se hablara de un factor determinante, más aún si se hace mención dentro de una organización, pues es de congruente que se habla de factor humano una organización al mantener implicados a sus empleados posee atreves de ellos una ganancia, sin embargo, se tiene que aclarar que dentro una sociedad cual fuere, uno mismo suele descubrir retos y las cuales a la larga su capacidad va a estar en juego dando así a la competitividad.

Por contraste, se tiene que la motivación laboral con relación a la mejora de atención al cliente en la trayectoria internacional, se dirá que siempre ha sido una línea de importancia para quienes representan una organización, y si no es por citar uno de los tantos problemas dentro de la existencia empresarial, igualmente se recalca que si hablamos de la realización de labores es notable que el desatiendo en la motivación provoca que los empleados dejen de surcar un fiero compromiso. Por consecuencia, los colaboradores no adquieren pacto en su oficio asignado.

De manera idéntica se tiene que a prestigio Nacional, la motivación laboral, con relación a la atención del cliente están predestinadas a reglas y normas, no obstante, no en todas se regulan las acciones personales administrativas para la atención de calidad al cliente que brindan las empresas, de una u otra tiende entonces a la ampliación de las capacidades de los trabajadores individualmente, haciendo que la motivación empresarial, determine las conductas autónomas en diversos factores, pero que se expresen en varias ocasiones en el incremento de las actividades laborales.

En virtud de lo ya mencionado, se complementa que en el ámbito local. Donde al día hoy las medianas y pequeñas empresas tienen que enfrentar una serie de retos y desafíos algunas de ellas tienden a ser tales como el estrés personal, que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo y que a su vez sustenta falta de motivación laboral y por su parte está a la atención al cliente.

En relación a la empresa Villa-Sol cargo S.A.C. se hace mención que ha venido laborando en un entorno, idóneo, social. Pero, está, aún lejos de llegar a ser una resaltante en Cajamarca, una empresa que vaya en forma coordinada, así de esta manera promovería los servicios de una manera, mejorada. Por esa razón, el presente estudio de investigación busca determinar la relación entre la motivación laboral y atención al cliente en la empresa Cargo Villa- Sol S.A.C Cajamarca, 2022.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema General:

- ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la atención al cliente en la empresa Cargo Villa- Sol S.A.C. Cajamarca 2022?

1.2.2. Problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones laborales y la atención al cliente en la empresa Villa Sol Cargo S.A.C. Cajamarca 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la adecuación personal y la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C. Cajamarca 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la participación y la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C Cajamarca 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el reconocimiento del trabajo y la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C. Cajamarca 2022?
- ¿Cuál es la relación que existe entre establecer objetivos y la atención al cliente en la empresa villa sol cargo,S.A.C Cajamarca 2022?

1.3. Objetivos:

1.3.1. Objetivo General:

- Determinar la relación entre la motivación laboral y la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C. Cajamarca 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos:

- Determinar la relación que existe entre las condiciones laborales y la atención al cliente en la empresa Villa Sol Cargo S.A.C. Cajamarca 2022.
- Determinar la relación que existe entre la adecuación personal y la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C. Cajamarca 2022.
- Determinar la relación que existe entre la participación y la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C Cajamarca 2022.
- Determinar la relación que existe entre el reconocimiento del trabajo y la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C. Cajamarca 2022.
- Determinar la relación que existe entre establecer objetivos y la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C Cajamarca 2022.

1.4. Justificación e Importancia:

Debido a que en el mundo laboral siempre ha de existir prorrogas entre individuos de una misma sociedad, y que estas se vean afectadas en su manera de hacer sus labores es de importancia el conocer, que hay detrás de esta problemática y saber si brindado una adecuada atención al personal, se logra eventualmente, una iniciativa en su desempeño.

Justificación teórica

A los ojos de los altos directivos de una empresa, el simple hecho de que vean el bajo rendimiento que tenga un colaborador, ya es un tema de relevancia y por ende preocupante, pues vista de esta forma, nadie quisiera poseer ingresos más bajos de lo estimado tan solo por no lograr comprender la falta de motivación al personal en el entorno empresarial.

Justificación práctica

A si pues con el presente trabajo se trata de tener como beneficio, a nivel de la concientización en el hecho de que el ser humano para lograr algo grande en su trabajo y en su vida personal, no solo necesita emprender si también sentirse motivado.

Justificación metodológica

Así pues, a raíz de nuestra problemática, se tendrá como forma de poseer datos específicos una breve encuesta adquiriendo así resultados de un promedio estimado de colaboradores, para saber realmente si se sienten en

conformidad con su ambiente laboral, así mismo de la encuesta dada también se podrá tener información en base a su desempeño, dependiendo a las respuestas, que nos darán en base a las preguntas posteriormente planteadas.

CAPÍTULO II MARCO TEORICO

1.1 Antecedentes teóricos

2.1.1 A nivel internacional

Medina, (2012) en Maracaibo realizó la presente investigación titulada “*Motivación laboral y Atención al cliente en los concesionarios de camiones del municipio de San Francisco*”, la investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La población quedó conformada por veintitrés (23) sujetos a la gerencia y ciento cuarenta y cinco (145) empleados de los concesionarios de Camiones Maracaibo. Para la recolección de información se aplicó un cuestionario. La correlación se calculó por medio de la prueba de Pearson dando como resultado 0,857. Como conclusión se indica se concluye que existe una asociación de influencia positiva, que a medida que se tenga un adecuado clima organizacional mejor va a ser la satisfacción la laboral de los trabajadores.

2.1.1. A nivel nacional

(Reynaga Utani, 2015) En su investigación llamada “*Motivación y Desempeño laboral del personal en el hospital Hugo Pescetto pesce de*

uenaces, 2015” recalca que el objetivo principal determinar la motivación y su relación con el desempeño laboral. Para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión sobre la motivación y desempeño laboral a 100 personales entre hombres y mujeres. En relación al instrumento de recolección de datos, se aplicó un cuestionario sobre las dos variables en general de 30 preguntas sí mismo la validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cron Bach y los resultados obtenidos fueron 0.635 % para la motivación y desempeño laboral de 0.55, por tanto los instrumentos es confiable y consistentes. Para medir la correlación que existe entre estas dos variables, con respecto al valor de es de 0.000 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesca Pescetto de Andahuaylas, 2015. Además, la correlación de spearman es 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada.

(Quispe Zapana, 2016) En su tesis nombrada “Factores de la Motivación laboral y la atención laboral de los profesionales médicos del hospital III Es Salud puno – 2016” En dicha tesis menciona que se realizó con el objetivo de relacionar los Factores de la Motivación y Desempeño laboral, donde como muestra de estudio estuvo conformada por 83 médicos; la técnica que permitió obtener

información fue la encuesta y para el análisis de los datos se utilizó la prueba de Correlación de Pearson. Los resultados que se obtuvieron Respecto al desempeño laboral, el 38.6% con motivación de nivel medio el 34.9% motivado por un bajo nivel por las condiciones de trabajo, obteniendo un desempeño laboral regular. Se concluye que: la mayoría de los profesionales médicos tienen un nivel medio de motivación, lo que ha generado un desempeño laboral regular a bueno; Al obtener el valor del Coeficiente de Pearson que es distinto de 0 ($r = 0,613$), determina una correlación positiva moderada; por tanto, estos valores permiten concluir que existe una relación significativa ($p=0.000$) entre la motivación y el desempeño laboral.

2.1.2. A nivel local

(Estrada Rodríguez, 2016) En su investigación denominada “Relación de Atención al cliente y Motivación laboral de los colaboradores de la empresa taxis américa E.I.R.L., en la ciudad de Cajamarca, en el año 2016” hace énfasis que su población de estudio estuvo conformada por 70 colaboradores, así mismo para recolectar los datos necesarios para la presente investigación se aplicó cuestionarios donde se obtuvo un R de Pearson = 0.342 lo que determinó que existe una negatividad en la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Taxis América E.I.R.L. Además, presentó una significancia de 0.006 por lo que la hipótesis planteada de la presente investigación, es conveniente centrarnos en analizar los antecedentes teóricos.

(Rojas Flores, 2019) En su investigación “La comunicación Laboral y su relación con Servicio al cliente del Área de Operaciones en la empresa TRAMARSA al año 2019” Menciona que ha sido diseñada desde un enfoque cuantitativo por lo cual se eligió la técnica de la encuesta, instrumentalizada en un cuestionario dirigido a la totalidad de los colaboradores (220) del Área de Operaciones de la empresa TRAMARSA, Con respecto al diseño de la investigación fue determinado como no experimental de carácter transversal. Se ha concluido que la Comunicación Interna se relaciona significativamente y positivamente con el Clima Laboral del Área de Operaciones de la Empresa TRAMARSA S.A., puesto que la relación entre ambas variables es directa en un 0.723, vale decir que, cuanto mejor sea la Comunicación Interna mejor será el Clima Laboral dentro de la empresa. Siendo el coeficiente de correlación de Spearman $p= 0,723$ (Correlación Alta), donde se demuestra la existencia de una relación directa positiva.

2.2. Marco Teórico

2.2.1. Motivación laboral

2.2.1.1. Concepto de Motivación laboral

En lo que respecta la motivación laboral, existe diferentes conceptos como:

“McClelland y Chiang (2010)” nos dice que es el deseo de relacionarse con otras personas. La persona con necesidad de asociación, está motivada por la afiliación y posee la necesidad de tener relaciones amigables y se motiva hacia interactuar con la gente y con los demás compañeros de trabajo. La afiliación conduce a sentirse respaldado por la ayuda, respeto y consideración de los demás.

Por otro lado, Robinson (1999) menciona que la motivación es un proceso psicológico que causa estimulación, dirección y persistencia a la hora de concretar, materializar un objetivo. O como “procesos que dan cuenta de la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para conseguir una meta”.

Así mismo Robbins, (2004). También nos dice que esta definición posee tres elementos principales. Intensidad, esfuerzo y persistencia. La intensidad consiste en la medida de es-fuerzo que la persona utiliza para lograr su objetivo. Este esfuerzo deberá canalizarse en la dirección de la meta deseada. La persistencia se refiere al tiempo que una persona sostiene dicho esfuerzo.

2.2.1.2. Características de la Motivación Laboral

Alonso (2016) menciona que: La Motivación laboral es un constructo psicológico que no podemos observar, aunque

podemos reconocerlo a través de sus manifestaciones externas. Es el proceso que explica la intensidad, la dirección y persistencia del esfuerzo de un individuo para alcanzar una meta. Para definir mejor el proceso de motivación podemos señalar algunas características de la conducta motivada. A si pues nos menciona está orientada y dirigida a una meta que el individuo quiere alcanzar.

Por tanto 2 de sus características relevantes son:

Es fuerte y persistente: los individuos gastan cantidad de energía para lograr el objetivo que se proponen y superar los obstáculos descubiertos en su camino. Las fuerzas de los motivos cambian con el tiempo.

Los motivos están organizados jerárquicamente. Hay motivos que cumplen funciones de supervivencia, otros están orientados hacia el crecimiento personal.

- Tipos de clima organizacional

Stone (1996) manifiesta que hay tres tipos de motivación laboral, los cuales son: La tradicional, era donde solos los administradores decidían la forma de trabajar y motivaban al personal mediante incentivos salariales dependiendo a como era el desempeño del trabajador. Ellos tenían la mentalidad que solo los colaboradores trabajaban bien con incentivos porque era holgazanes. El modelo de las relaciones humanas, que colaboradores se sentía aburridos

con las cosas cotidianas o mecánicas que todo era igual siempre esto la tenía desmotivado en cambio por otro lado mientras ellos mantenían contacto con todos se sentían motivados para realizar su función. Modelo de los recursos humanos, esta era vinculada directamente con un solo factor el dinero o las relaciones sociales.

- Importancia

Carmen (2003) refiere que la dirección tiende a maximizar la eficacia y la productividad del individuo este, a su vez centra su esfuerzo en sus propias necesidades. Para la motivación del personal tenga éxito, intereses personales empresariales deberán de coincidir. Si la empresa requiere que los trabajadores de todos los niveles, además de la presencia física en su lugar de trabajo presten su ilusión, su entusiasmo y su entrega personal (motivación), tiene que conseguir integrar los objetivos empresariales con los objetivos individuales de cada trabajador. También nos dice que el trabajador trata de satisfacer en la empresa necesidades de toda índole y sus necesidades no solo están basadas pagarle, y que para lograr una buena motivación laboral deberemos de conocer con profundidad los factores vinculadas con las necesidades humanas.

Por otro lado, Robbins S. y Judge T. (2013) el tema de la motivación laboral puede ocupar un papel central en debates

importantes sobre políticos públicos y, como veremos, también es una de las preguntas más relevante que los gerentes deben responder. La motivación no se refiere simplemente a trabajar duro; también reflejar su perspectiva acerca de sus propias habilidades. Haya usted una autoevaluación acerca de su confianza respecto de tener éxito.

- Ventajas y desventajas

Díaz (2013) “Gestión y motivación laboral” Nos menciona que la motivación laboral cuando es bien ejecuta, permite que el “pensamiento”, los objetivos y estrategias, la visión del futuro que se tiene para la empresa, se transfiere de forma clara y precisa a toda la organización. No obstante, esta también lleva En realidad, a plantearse tanto ventajas como desventajas. Las principales ventajas están referidas a que:

Exige menos esfuerzo por parte del colaborador Ofrece el equipo de colaboradores un mayor “espacio” para demostrar sus habilidades.

Permite un mayor desarrollo de las potencialidades personales de los subordinados. El tiempo de respuesta ante un problema es menor.

Estimula el desarrollo de un más alto nivel de creatividad en el trabajo. Por su parte las Desventajas se pueden resumir de

la siguiente manera: Puede descender la calidad de trabajo
Puede que el trabajo no se realice en el tiempo estipulado
los colaboradores con un carácter muy fuerte pueden
distorsionar todo el sistema.

- Beneficios

Ruiz (2015), recalca que ya es un punto a favor al mantener a los empleados de una empresa motivados ya que ello mejora la Imagen Organizacional, aquellas empresas que ofrecen mayores facilidades monetarias y no monetarias a sus empleados tienden a tener una mejor imagen entre ellos por tanto esta actitud, conlleva a la atracción de mejores personas calificadas y experimentada. También asume que la motivación de los empleados dará lugar a la mejora de las relaciones industriales; que, a su vez, nos genera aceptación de cambio, puesto que las situaciones sociales e industriales cambiantes requerirán cambios y mejoras en las empresas en que laboran los empleados motivados, habiendo entonces una necesidad de introducir nuevos y mejores métodos de trabajo de vez en cuando.

Robbins, (2000) Nos dice Que todo trabajador debe ser motivado mediante metas para cumplir con los objetivos y beneficiar a la empresa. Nos dice que la remuneración es el incentivo primordial y hace que tenga un gran desempeño laboral también encontramos otro tipo de incentivos como

la toma de decisiones y el desarrollo organizacional. A cada trabajador se debe de dar plazos y objetivos para cumplir sus funciones en cantidad y calidad. Los jefes deben dar la importancia necesaria para instruir a los colaboradores para que logre con sus metas establecidas. Todos los colaboradores que cumplen con una meta necesitan retroalimentación directa y pertinente.

- Dimensiones

Según Chiavenato (2010), en base a las dimensiones de motivación laboral son las siguientes:

Dimensión Necesidades de Seguridad, donde se menciona que: Si las necesidades fisiológicas están relativamente bien gratificadas, entonces surgirá una nueva serie de necesidades, que se pueden clasificar aproximadamente como necesidades de seguridad (seguridad, estabilidad, dependencia, protección, ausencia de miedo, ansiedad y caos; necesidad de una estructura, de orden, de ley y de límites).

Dimensión Necesidades Sociales, menciona que: Si tanto las necesidades fisiológicas como las de seguridad están bien satisfechas, surgirán las necesidades de amor, afecto y sentido de pertenencia, y todo el ciclo ya descrito se repetirá con este nuevo centro. Las necesidades de amor suponen

dar y recibir afecto. Cuando están insatisfechas, una persona sentirá intensamente la ausencia de amigos, de compañeros o de hijos. Tal persona tendrá hambre de relaciones con personas en general de un lugar en el grupo o la familia y se esforzará con denuedo por conseguir esta meta.

2.2.2. Atención al cliente

Existen diferentes conceptos de Atención al cliente tales como:

Quilche (2016) Ase mención que El servicio de atención al cliente, es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes Es decir actividades interrelacionadas con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

En constante Martínez (2007). En el documento “consideraciones teóricas sobre atención al cliente” menciona que esta se refiere a que el cliente es el núcleo en torno al cual debería girar siempre la política de cualquier empresa. Superadas las teorías que sitúan el producto como eje central, se impone un cambio radical en la cultura de las empresas hacia la retención y fidelización del cliente, concebido éste como el mayor valor de las organizaciones.

Características

Martínez (2007). En el documento consideraciones teóricas sobre atención al cliente se refiere a lo siguiente:

Son las personas más importantes para cualquier organización, Un cliente no interrumpe su trabajo, sino que es la finalidad del mismo,

Son seres humanos llenos de necesidades y deseos. Su labor es satisfacerlos.

- Tipos de atención al cliente

Carlos (2019) La atención al cliente que una empresa o negocio brinda a sus prospectos desde el momento de ofrecer sus productos o servicios, Y aunque los tipos de atención representan más una clasificación que una forma de implementación, sí ayudan a establecer la forma de relación entre empresa y clientes, además de definir las políticas de calidad.

Estos tipos de atención al cliente son:

- Atención Presencial

La presencia física de ambas figuras es necesaria en asuntos que conlleven papeleo, en la entrega o devolución de algún artículo o en el servicio de contacto con el cliente, En este tipo de servicio los aspectos físicos por parte del personal son muy importantes, porque reflejan la imagen de la empresa. Por lo cual se requiere poner atención en cada detalle que causará una impresión en el receptor, como la forma de expresarse o la vestimenta.

- Atención Proactiva:

Pymerang (2020) añade que Cuando buscamos crear necesidades en el cliente y motivar la compra de nuestro producto o servicio, contactamos directamente, sin esperar a que él lo haga. Exige una alta tolerancia a la frustración, ya que debemos tener una actitud positiva hacia el rechazo.

- Atención Reactiva

Carlos (2019) señala que surge cuando el cliente contacta a la empresa por diversos motivos, y esta última tiene la obligación de responder a la solicitud. Así, es la empresa quien debe responder ante toda demanda de venta, de dudas, de soluciones, de agradecimiento y hasta de rumores.

- Importancia

Ariza Ramírez (2016) menciona: Una empresa es la concepción psicológica que tenemos a hacia una entidad en concreto; es decir, si una nos parece buena o mala, si tiene una correcta atención al cliente o si nos desesperamos cada vez que llamamos para pedir una consulta, sobre un producto o servicio, la imagen que trasmite una empresa a través de la atención del cliente son uno de los factores más importantes pues esta misma ase que de un elemento diferenciador de la competencia y que, por lo tanto, permite que la empresa se posicione en la mente de los clientes, un buen servicio/atención al cliente una atención de calidad, centrada en satisfacer las necesidades de su clientes, es sinónimo de buena imagen.

En tal sentido López Parra (2013) nos dice que el servicio al cliente ha venido tomando fuerza acorde al aumento de la competencia, ya que mientras más exista, el cliente tiene mayor oportunidad de decidir en donde adquirir el producto o servicio que están requiriendo, es aquí donde radica dicha importancia de irlo

perfeccionando y adecuando a las necesidades de los clientes, ya que estos mismo son quienes tendrán la última palabra para decidir, así mismo López Parra (2013), también menciona que la importancia de atención al cliente se puede guiar por los siguientes aspectos, las cuales son extraídos de Rafael (2013).

La competencia es cada vez mayor, por ende, los productos ofertados aumentan notablemente y son más variados, por lo que se hace necesario ofrecer un valor agregado.

Los competidores se van equiparando en calidad y precio, por lo que se hace necesario buscar una diferenciación.

- Ventajas y Desventajas

Eric Sopeña (2018) En lo refiere la atención del cliente es aquel que brinda los negocios o empresas con el fin de atender entregas, pedidos, reclamos de productos a la clientela, Su base es el relacionamiento con el cliente, e involucra a todo integrante de la organización que tenga contacto con el mismo. De igual forma, su principal fin es el de dar solución a cualquier situación que plantee el usuario o cliente de forma amable, rápida y óptima en un ambiente de armonía.

En lo que respecta a la atención del cliente, se tiene como ventajas lo siguiente:

Aumenta la fiabilidad de sus clientes.

Incrementa la participación en su cuota de mercado.

Mejora la imagen, la marca y los servicios en la empresa.

Por otro lado, como desventajas se tiene:

Provoca mayor coste para ofrecer un mejor servicio.

Alto coste administrativo, formado por altos costos laborales y elevadas inversiones.

Mercado exigente en cuanto a servicio al cliente se refiere.

- Beneficios

En lo que respecta Vera (2015) afirma que la atención al cliente se ha convertido en un objetivo principal de toda la empresa, dicha atención resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o un servicio con sus expectativas. También recalca que cuando se logra la atención de los clientes es obvio que se traduce en unos beneficios para empresa, se puede como catalogar beneficios tales como:

- Cliente Satisfecho

Por lo general, vuelve a realizar una compra, o servicio, este beneficio se traduce en lealtad

- Experiencias Positiva

Este es el beneficio de la difusión, pero la difusión gratuita, es el cliente que comunica a familiares, amigos, etc.

Oídos sordos

El cliente satisfecho no percibe a la competencia dejándola a un lado. El beneficio que se obtiene es tener un determinado lugar en el mercado.

2.2.2.1. Dimensiones de Atención al cliente

Morí & cueva (2014) afirman que la atención al cliente exige un método distintivo para definir y medir su calidad. La naturaleza y multifacética de muchos servicios dificulta la valoración de la calidad del mismo comparado con el de un bien. Debido a que con frecuencia los consumidores participan en la producción de un servicio. Es necesario hacer distinción entre el proceso de la prestación de este (lo que Christian Groaros llama calidad funcional) y la salida real (o resultado) de la atención lo que el autor denomina atención técnica. En tal sentido señala dimensiones que utilizan los consumidores para evaluar la atención al cliente que son las siguientes:

- Tangibles (apariencia de los elementos físicos)
- Confiabilidad (fiable desempeño preciso)
- Respuesta (prontitud y utilidad)

No obstante, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1990) señalan que: las dimensiones están referidas a la correspondencia de niveles entre el desempeño del servicio y las expectativas de los clientes; al tiempo que se da un equilibrio entre la calidad interna y externa, alcanzado así altos niveles de calidad. Describe 4 dimensiones:

a) Fiabilidad o confiabilidad

Es la capacidad de brindar la atención prometida con seguridad y de forma correcta al cliente. En la escala

SERVQUAL, Este indicador trata de medir la habilidad para desarrollar el servicio prometido, es decir, la eficiencia y eficacia en la prestación del servicio brindado. Con la eficiencia se consigue aprovechamiento de tiempo y por ende mayor productividad, y con la eficacia se brinda la atención requerida. Si la atención no se tiene que repetir el usuario queda satisfecho a la primera.

b) Seguridad

Se define principalmente a la acto y ahínco de conceder a los clientes y de prestar la tarea rápidamente. Zeithaml y Bitner (2002) definen: “el conocimiento y la atención de los empleados y su maestría para inspirar confianza a los clientes”.

c) Seguridad

Es la altitud de conocimientos y la cortesía que muestran los empleados durante la apreciación, además de su significación de infundir calma al cliente. Velarde y Medina (2016) definen: “El valor de respuesta es percibida como la orden para beneficiar a los clientes, otra nota de la magnitud de respuesta es la atención a los clientes”.

d) Empatía

Se define a la capacidad de prestarles a los clientes atención individual y cuidadosa, es un compromiso con el cliente, es

el deseo de comprender sus necesidades y encontrar la respuesta más adecuada.

2.2.3. Marco Conceptual

Motivación laboral

Se logra comprender que es la capacidad que posee una empresa para lograr un rendimiento positivo en los colaboradores.

Objetivo: Se entiende como la meta o el fin hacia el cual se dirige las acciones, de algún proyecto específico y de la capacidad para alcanzarlo.

Relación Laboral: Esta implica la frecuencia con la que se realiza las series de actividades a lado de dos o más individuos.

Gestión De Personal: Forma de administrar que se encarga de las relaciones de los trabajadores con la empresa.

Clima Organizacional: Comprendido como el ambiente donde la persona desempeña el trabajo diariamente, el trato que tiene con el jefe, con los proveedores y clientes.

Desempeño Laboral: Se asimila en base a la aptitud que logra un empleado durante la ejecución de su labor.

Confianza: Nos referimos a la opinión favorable donde una persona “trabajador” es capaz de actuar de forma correcta en determinada

circunstancia.

Atención Al Cliente: Es tener conexión con vista al cuidado que se le brinda al consumidor al ser atendido por el personal.

Participación: Básicamente implica las relaciones sociales, para impulsar el desarrollo a escala humana.

Empatía: Se trata de la capacidad humana de conectarnos emocionalmente con los demás, pudiendo reconocer así las emociones de otro.

Fiabilidad: Nos referimos a la probabilidad de que algo funcione perfectamente.

Sociedad: Entendido como la convivencia, y actividad conjunta de forma organizada con grado de comunicación y cooperación.

Beneficio Laboral: Implicancia de un resultado efectivo en donde se puede favorecer conformidad en las personas a través de la acción grato.

2.2.4. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa de la motivación laboral con la atención del cliente en la empresa Villa sol cargo S.A.C. Cajamarca 2022.

Hipótesis específicas

Existen la relación de la motivación laboral en la dimensión condiciones laborales con la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C. Cajamarca 2022.

Determinar la relación de la motivación laboral en la dimensión adecuación personal con la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C. Cajamarca 2022.

Determinar la relación de la motivación laboral en la dimensión participación con la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C Cajamarca 2022.

Determinar la relación de la motivación laboral en la dimensión reconocimiento del trabajo con la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C. Cajamarca 2022.

Determinar la relación de la motivación laboral en la dimensión establecer objetivos con la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C Cajamarca 2022.

Determinar la relación de la atención al cliente en la dimensión fiabilidad con la motivación laboral en la empresa villa sol cargo S.A.C Cajamarca 2022.

Determinar la relación de la atención al cliente en la dimensión velocidad de respuesta con la motivación laboral en la empresa Villa sol cargo S.A.C Cajamarca 2022.

Determinar la relación de atención al cliente en la dimensión seguridad personal con la motivación laboral en la empresa villa sol cargo S.A.C Cajamarca 2022.

Determinar la relación de atención al cliente en la dimensión empatía con la motivación laboral en la empresa villa sol cargo S.A.C Cajamarca 2022.

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
MOTIVACIÓN LABORAL	La motivación laboral es entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas para la satisfacción de algunas necesidades individual Robbins (2004)	Condiciones Laborales Adecuación personal Participación Reconocimiento del trabajo Establecer Objetivos	Pasión Formación adquirida Eficiencia Productividad y calidad del trabajo Esfuerzo Los objetivos conseguidos	Encuesta
ATENCIÓN AL CLIENTE	es la atención que se proporciona para apoyar el desempeño de los productos básicos de las empresas, donde ocurre una acción, proceso y ejecución Martínez (2007)	Fiabilidad Velocidad de Respuesta Seguridad Personal Empatía	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa Deseo de ayudar a los clientes, de forma rápida Conocimiento del servicio prestado Atención individualizada	Encuesta

Elaborado por las autoras

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

3.1. Unidad de análisis, universo y muestra

3.1.1. Unidad de análisis

La unidad de análisis es el elemento con el cual se va analizar la investigación tales como a individuos, organizaciones, etc.

Por lo que en la presente investigación se tendrá como unidad de análisis la empresa Cargo Villa Sol S.A.C. y como unidad de observación se tiene a los trabajadores. **Universo**

Espinoza (2016) señala que universo es el conjunto de elementos (finito o infinito) definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que la componen.

La población de estudio está conformada por los 32 colaboradores de la empresa Cargo Villa Sol S.A.C

3.1.2. Muestra

La muestra a realizar en el presente estudio será de tipo no probabilístico por conveniencia Pues como señala López (2010), El muestreo no probabilístico por conveniencia tienden a ser aquellos en los que los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra. A si pues muestra se tomará de la población total que es de treinta y dos colaboradores asistenciales que trabajan en Cargo Villa Sol C&N S.A.C durante el año 2020.

3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación

3.2.1 Tipo de investigación

El propósito de la investigación esta es de tipo aplicada puesto que el estudio busca resolver problemas específicos de la empresa de la motivación laboral y atención al cliente para un periodo determinado de estudio

Según Hernández et al (2014) esta sirve para tomar acciones y establecer políticas, estrategias la característica básica que esta presenta es en resolver problemas.

Por esta razón, según su manipulación de variables esta investigación es no experimental para, Chávez (2007) afirma que este es un tipo de investigación que en su contexto no se manipula las variables independientes, se observan los fenómenos como se producen naturalmente, es sistemática y empírica, a partir de estas variables se realizan sin que haya existido ninguna influencia del investigador sobre el objeto que se analiza

3.2.2 Nivel de la investigación

El tipo es de investigación correlacional ya que Murillo (2008), determina que este tipo de investigación se caracteriza la medición y la evaluación de la recolección de datos de cada dimensión además de ello determinar el grado de relación entre las variables de la misma forma se establece tanto el nivel y el tipo de fuerza ya sea positiva o negativa entre las dos variables

Es de alcance correlacional porque según Hernández et al (2014) este tipo de estudio tiene como objetivo encontrar la relación o grado de asociación entre las variables que se plantea en la hipótesis, midiendo cada una de ellas para luego cuantificarlas y analizar la relación que existe. Entonces el presente estudio de investigación determinará la relación de influencia que existe entre la motivación laboral y atención al cliente. medición de las variables.

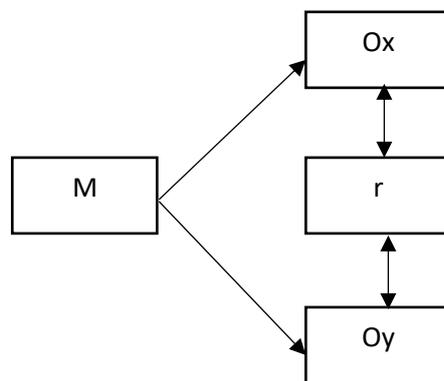


Figura 1. Diagrama de muestra

M = Muestra (colaboradores de la Empresa Cargo Villa-Sol S.A.C.- Cajamarca)

O_x = Observación Variable 1 (motivación laboral)

O_y = Observación Variable 2 (atención al cliente)

r = Relación entre las dos variables

3.2.3 Diseño de investigación

El presente estudio de investigación cuenta con un diseño no experimental, ya que según Hernández (2014) aquí la investigación se hará sin alterar las variables de manera intencional, solo se observará las situaciones que se dan de forma normal, para luego ser estudiados.

El diseño de investigación también es de corte transversal, según Rodríguez y Mendivelso (2018), este diseño es clasificado observacional, en ocasiones con doble propósito (descriptivo y analítico), siendo el objetivo principal determinar la frecuencia de alguna condición con los resultados obtenidos por el análisis de medición de las variables

3.3. Método de la investigación

El método de investigación es deductivo, según Gómez (2012) este método se basa en que, todas las deducciones son verdaderas, solo si las premisas también son verdaderas. En otras palabras, nos menciona que, si un fenómeno es acertado para una cierta cantidad de la población, se deduce que este fenómeno se emplea a uno de estos sujetos.

3.4. Técnicas e instrumentos de investigación

3.4.1 Técnicas

La técnica a utilizar para la recolección de información necesaria es la encuesta. Según Ferrando (1993), una encuesta es una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo más amplio, que se lleva a cabo en el contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación, con el fin de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población.

VARIABLE	TECNICA	INSTRUMENTO
Motivación laboral	Encuesta	Cuestionario
Atención al cliente	Encuesta	Cuestionario

3.4.2 Instrumentos

La obtención de selección de datos se usará como instrumento el cuestionario. García (2009) afirma que el cuestionario es un procedimiento considerado clásico en las ciencias sociales para la obtención y registro de datos. Al mismo tiempo, que permite consultar a una población amplia de una manera rápida y económica.

3.5 Técnica y procesamiento de datos

Para el procesamiento y análisis de datos de las variables motivación laboral y atención al cliente se tabulo con la aplicación Microsoft Excel, que nos permite analizar los datos de manera rápida así poder determinar la hipótesis, así como también ayuda a la ejecución de procedimientos para definir la relación que existe entre las variables.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados

a) Relación entre motivación laboral y atención al cliente

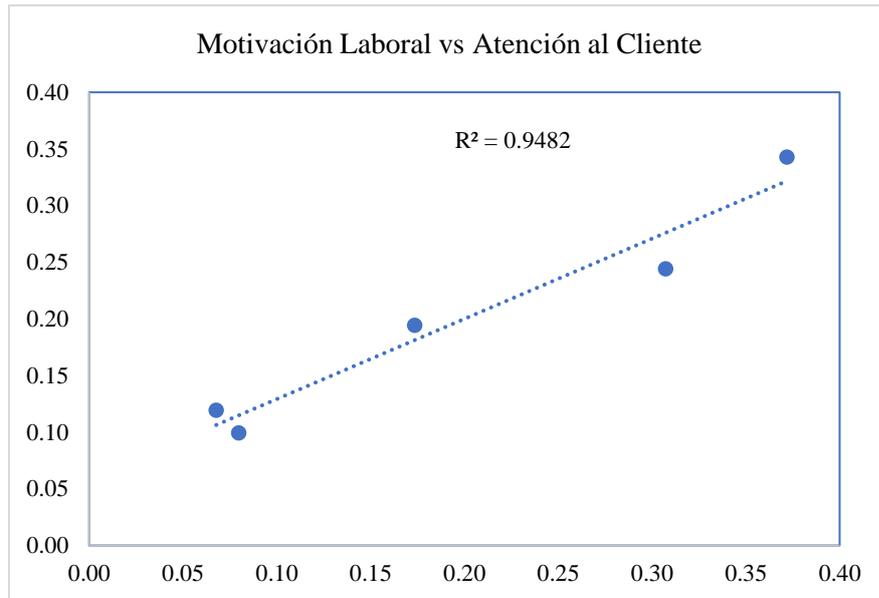


Figura 1. Correlación de Pearson Motivación Laboral vs Atención al Cliente

En la presente figura se denota que el coeficiente de determinación es de 0.9482; es decir, se logra determinar que las variables: motivación laboral y atención al cliente según la línea de tendencia, tiene un grado de relación significativa muy alta. de modo que se demuestra que existe bastante evidencia para avalar que existe relación entre la dimensión motivación laboral y la variable atención al cliente en la empresa cargo villa sol S.A.C Cajamarca

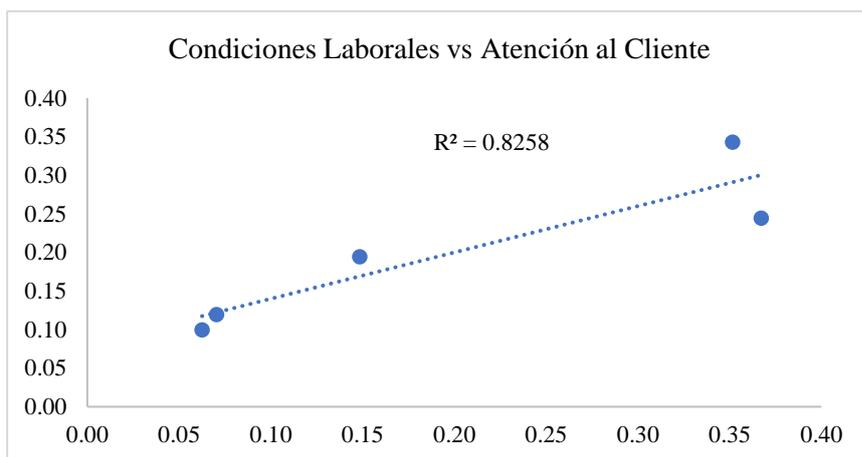


Figura 2. Correlación de Pearson Condiciones Laborales vs Atención al cliente

La presente figura muestra que el coeficiente de determinación es de 0.8258; es decir, se establece que la Condiciones Laborales y la variable Atención al Cliente, según la línea de tendencia, tiene un grado de relación significativa muy alta.

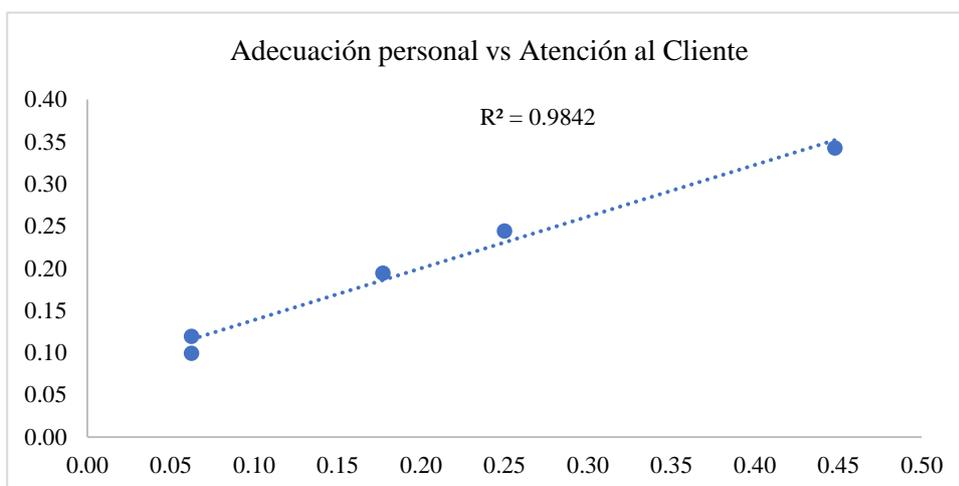


Figura 3. Correlación de Pearson Adecuación personal vs Atención al cliente

En la figura 3, el coeficiente de determinación es de 0.9842; por lo que se establece que la dimensión Adecuación personal y la variable Atención al Cliente, según la línea de tendencia, tiene un grado de relación significativa muy alta.

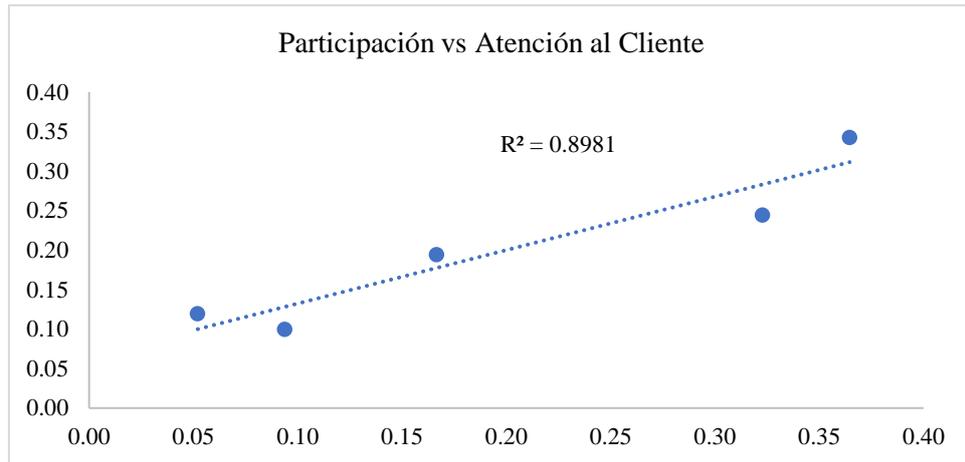


Figura 4. Correlación de Pearson Participación vs Atención al cliente

En la presente figura, el coeficiente de determinación es de 0.8981; por lo que se establece que la dimensión Participación y la variable Atención al Cliente, según la línea de tendencia, tiene un grado de relación significativa muy alta.

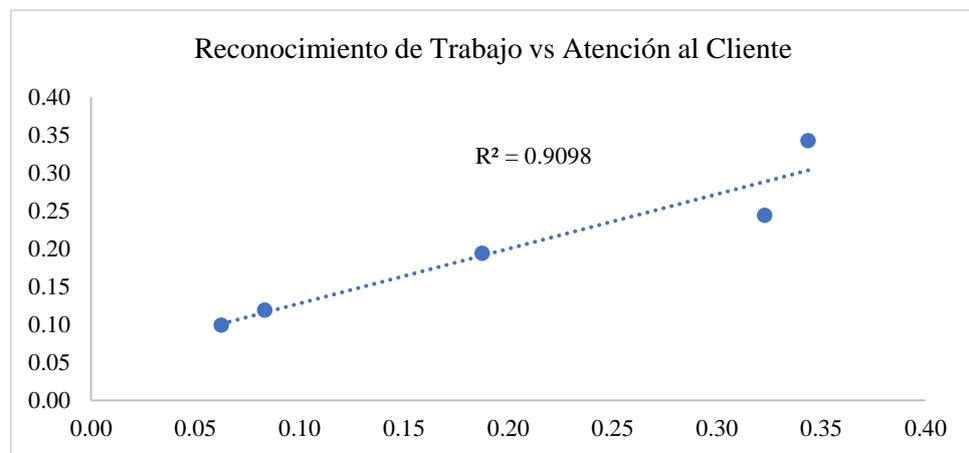


Figura 5. Correlación de Pearson Reconocimiento de trabajo vs Atención al cliente

Se puede apreciar que el coeficiente de determinación tiene un valor de 0.9098; es decir, que la dimensión Reconocimiento de trabajo y la variable Atención al Cliente, tienen un grado de relación significativa muy alta, demostrada a través de la línea de tendencia.

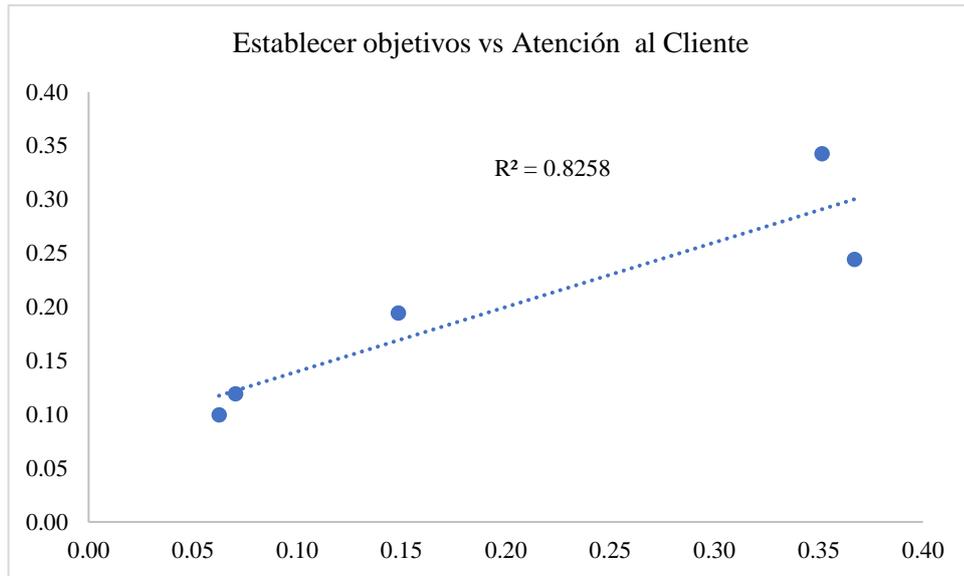


Figura 6. Correlación de Pearson Establecer objetivos vs Atención al cliente

Se puede apreciar que el coeficiente de determinación tiene un valor de 0.9098; es decir, que la dimensión Establecer objetivos y la variable Atención al Cliente, tienen un grado de relación significativa muy alta, demostrada a través de la línea de tendencia además indica una correlación positiva perfecta; entre 0.60 y 0.90 indica una correlación positiva fuerte; entre 0.40 y 0.59 indica una correlación positiva moderada y un valor entre 0.10 y 0.39 indican una correlación positiva débil

4.2. Discusión

La presente investigación denominada “Relación entre la motivación laboral y la atención al cliente en la empresa Cargo Villa- Sol S.A.C. Cajamarca 2021”, determinó que existe una relación significativa muy alta entre ambas variables.

Los resultados guardan concordancia con Medina (2012) quien en su investigación titulada “Motivación laboral y Atención al cliente en los concesionarios de camiones del municipio de San Francisco”, determinaron que la correlación se calculó por medio de la prueba de Pearson dando como resultado 0,857 y, como conclusión, se indicó que existe una asociación de influencia positiva, que a medida que se tenga una adecuada motivación laboral mejor va a ser la atención al cliente.

Además, concuerda con Quispe (2016) quien en su tesis denominada “Factores de la Motivación laboral y la atención laboral de los profesionales médicos del hospital III Es Salud puno – 2016”, determinó que, de los resultados que se obtuvieron respecto al desempeño laboral, el 38.6% con motivación de nivel medio el 34.9% motivado por un bajo nivel por las condiciones de trabajo, obteniendo un desempeño laboral regular. Y concluyó que: la mayoría de los profesionales médicos tienen un nivel medio de motivación, lo que ha generado un desempeño laboral regular a bueno; al obtener el valor del Coeficiente de Pearson que es distinto de 0 ($r = 0,613$), determina una correlación positiva

moderada; por tanto, estos valores permiten concluir que existe una relación significativa positiva entre la motivación y el desempeño laboral.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

5.1. Conclusiones

Se concluye que la motivación laboral (que tienen los colaboradores) tiene una relación significativa alta con la atención al cliente, con un valor de 0.9482, y esta, a la vez, se refleja en las dimensiones de cada variable, relacionándose así, de forma directa; es decir, a mayor motivación laboral, mayor será la atención al cliente. Además, la hipótesis planteada se puede validar porque se ve reflejado en los resultados.

Se concluye que las “Condiciones Laborales” (perteneciente a la variable Motivación Laboral), tiene una relación significativa alta con la variable Atención al Cliente de 0.8258, esto se debe a que los colaboradores se sienten usualmente en buenas condiciones laborales en la empresa Cargo Villa-Sol S.A.C. para atender de forma adecuada a los clientes.

Se concluye que la “Adecuación personal” (perteneciente a la variable Motivación Laboral), tiene una relación significativa alta con la variable Atención al Cliente de 0.9842, debido a que los colaboradores afirman que casi siempre se sienten íntegros y comprometidos con la empresa Cargo Villa-Sol S.A.C. y sobre todo lo la calidad de atención al cliente.

Se concluye que la “Participación” (perteneciente a la variable Motivación Laboral), tiene una relación significativa alta con la variable Atención al Cliente de 0.8981, es decir, que los colaboradores sienten usualmente que han sido escuchados por la alta gerencia y han participado de forma continua en las actividades de la empresa, motivándolos a tener mejor comunicación con los clientes.

Se concluye que el “Reconocimiento de trabajo” (perteneciente a la variable Motivación Laboral), tiene una relación significativa alta con la variable Atención al Cliente de 0.9098, debido a que los colaboradores afirman que casi siempre se sienten reconocidos por el esfuerzo que ponen en la empresa.

Finalmente, se concluye que la dimensión “Establecer objetivos” (perteneciente a la variable Motivación Laboral), tiene una relación significativa alta con la variable Atención al Cliente de 0.8258, porque los colaboradores participan en establecer objetivos para la empresa y así poder tener mejores resultados en la atención al cliente, obteniendo su fidelidad hacia la empresa.

5.3. Recomendaciones

La empresa Cargo Villa-Sol S.A.C., Cajamarca 2022 debe implementar mejores ambientes laborales para que sus colaboradores se sientan satisfechos y puedan atender con una mejor calidad a los clientes.

Por otro lado, debe establecer objetivos específicos, es decir, los objetivos de los equipos, áreas y empresa en general y no solo centrarse en lo general, para poder tener mejores resultados a corto, mediano y largo plazo.

En relación a las variables motivación laboral y atención al cliente demuestra que hay correlación positiva fuerte, por lo que se recomienda al gerente de la empresa Cargo Villa sol S.A.C Cajamarca 2022, motive a los colaboradores, es decir tomándolos en cuenta, brindando reconocimientos por sus logros y ofreciéndoles una justa remuneración de tal manera que puedan ofrecer una mejor atención al cliente

Por último, es necesario recomendar al gerente de la empresa Cargo Villa Sol S.A. Cajamarca 2022 realizar charlas de motivación con el fin de mejorar la autoestima de los colaboradores así se encuentre motivado satisfecho día a día con el trabajo que realiza.

LISTA DE REFERENCIAS

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz. (2012). Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. Tesis de la Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima-Perú.

Álvarez, D. (2010). Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior. Tesis Universidad Rafael Landívar.

Guatemala.

Amozorrutia, J. (11 de octubre de 2016). FORTIA. Obtenido de <https://fortia.com.mx/involucramiento-de-los-colaboradores-en-las-empresas/> Arias. (2012).

Chang, A. (2010). Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de MC Clelland en los Médicos del Hospital Arzobispo Loayza. Trabajo de investigación de la Universidad Mayor de San Marcos. Lima-Perú. Destino Negocio. (s.f.).

Obtenido de <http://destinonegocio.com/pe/emprendimiento-pe/los-derechos-del-trabajadoryla-legislacion-peruana/>

Estrada Rodríguez, E. (2016). RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y. Cajamarca.

Fernández, Mosquera. (2010). Clima organizacional y satisfacción laboral en los clientes internos del gobierno regional de Cajamarca. Tesis para licenciamiento en Psicología. Cajamarca-Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Ferrando. (1993).

Flores Gómez, F., & Carvajal, G. (2013). Nociones de derecho. Porrúa.

RAE. (2017). Real Academia Española. Obtenido de <http://¿Qué.rae.es/?id=XLJpCzkRecod> Sampier, R. H. (2004). Metodología de la Investigación. La Habana: Feliz Valera. Sartre, J. P. (1994). Obtenido de <chromeextension://oemmndcblldboiebfnladdacbfmadadm/http://www.redalyc.org/pdf/870/87032301.pdf> Tamayo, T. y. (1997). Tesis de Investigación.

Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y->

[muestra](http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-)<http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra->

<tamayo-y-tamayo.html><tamayo-y-tamayo.html> Urteaga

, L. (2016). La satisfacción laboral y su relación con la motivación y la rotación de personal en mi caja Cajamarca. Tesis. Cajamarca-Perú: Universidad Nacional de Cajamarca.

Vásquez, A. (2013). Diagnóstico de la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo SAC. Tesis para título de administración de empresas Villada, A. L. (1992). Metodología de la Investigación.

Espinoza, E. (Noviembre de 2016). Universo, muestra y muestreo. Obtenido de <http://www.bvs.hn/Honduras/UICFCM/SaludMental/UNIVERSO.MUESTRA.Y.MUESTREO.pdf>

Estrada Rodríguez, E. (2016). RELACIÓN ENTRE ESTRÉS LABORAL Y. Cajamarca.

Quispe Zapana, V. (2016). FACTORES DE LA MOTIVACIÓN Y EL. Lima.

Reynaga Utani, Y. (2015). MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL. Andahuaylas.

Rojas Flores, C. (2019). La comunicación interna y su relación con el clima.

Cajamarca

ANEXOS

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cómo se relaciona la motivación laboral con la atención al cliente en la empresa villa sol S.A.C. Cajamarca 2021?	Determinar la relación que existe entre la motivación laboral con la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C. Cajamarca 2021.	Existe relación significativa de la motivación laboral con la atención del cliente en la empresa Villa sol cargo S.A.C. Cajamarca 2021.	1 Motivación laboral	-Condiciones Laborales -Adecuación personal -Participación -Reconocimiento del trabajo -Establecer Objetivos	Tipo de investigación Nivel de investigación Método Diseño de investigación Población Muestra Técnicas Instrumento
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVO ESPECIFICO	HIPOTESIS PESPECIFICA	VARIABLES	DIMENSIONES	
- ¿Qué relación existe entre la motivación laboral en la dimensión condiciones laborales con la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S A C Cajamarca 2021?	-Determinar la relación de la motivación laboral en la dimensión condiciones laborales con la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C.		2 Atención al Cliente	-Fiabilidad -Velocidad de -Respuesta -Seguridad Personal -Empatía	

<p>- ¿Qué relación existe entre la motivación laboral en la dimensión adecuación personal con la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S A C. Cajamarca 2021?</p>	<p>Cajamarca 2021. -Determinar la relación de la motivación laboral en la dimensión adecuación personal con la atención al</p>				
<p>- ¿Qué relación existe entre la motivación laboral en la dimensión participación con la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S A C Cajamarca 2021?</p>	<p>cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C. Cajamarca 2021. -Determinar la relación de la motivación laboral en la dimensión participación</p>				
<p>- ¿Qué relación existe entre la motivación laboral en la dimensión reconocimiento del trabajo con la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C. Cajamarca 2021?</p>	<p>con la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C Cajamarca 2021. -Determinar la relación de la motivación</p>				

<p>- ¿Qué relación existe entre de la motivación laboral en la dimensión establecer objetivos con la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S A C Cajamarca 2021?</p>	<p>laboral en la dimensión reconocimiento del trabajo con la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C. Cajamarca 2021.</p>				
<p>- ¿Qué relación existe entre la atención al cliente en la dimensión fiabilidad con la motivación laboral en la empresa villa sol cargo S A C Cajamarca 2021?</p>	<p>-Determinar la relación de la motivación laboral en la dimensión establecer objetivos con la atención al cliente en la empresa villa sol cargo S.A.C Cajamarca 2021.</p>				
<p>- ¿Qué atención existe entre la atención al cliente en la dimensión velocidad de respuesta con la motivación laboral en la empresa Villa sol cargo S A C Cajamarca 2021?</p>	<p>Determinar la relación de la atención al cliente en la dimensión fiabilidad con la motivación laboral en la</p>				

<p>- ¿Qué relación existe entre la atención al cliente en la dimensión seguridad personal con la motivación laboral en la empresa villa sol cargo S A C Cajamarca 2021?</p>	<p>empresa villa sol cargo S.A.C Cajamarca 2021. Determinar la relación de la atención al cliente en la dimensión velocidad de</p>				
<p>- ¿Qué relación existe entre la atención al cliente en la dimensión empatía con la motivación laboral en la empresa villa sol cargo S A C Cajamarca 2021?</p>	<p>respuesta con la motivación laboral en la empresa Villa sol cargo S.A.C Cajamarca 2021. -Determinar la relación de atención al cliente en la dimensión seguridad personal con la motivación laboral en la empresa villa sol cargo S.A.C Cajamarca 2021.</p>				

	<p>-Determinar la relación de atención al cliente en la dimensión empatía con la motivación laboral en la empresa villa sol cargo S.A.C Cajamarca 2021.</p>				
--	---	--	--	--	--

ENCUESTA PARA LA MOTIVACIÓN LABORAL

Objetivo: Conocer la opinión de la motivación laboral que manifiesta los colaboradores que laboran en la empresa Cargo Villa Sol S.A.C., mediante una encuesta.

Instrucción: Marque usted con un (X), su respuesta de acuerdo al grado de acuerdo con las afirmaciones propuestas. La tabla mostrada para el desarrollo de la encuesta, presenta el significado de la escala mencionada.

Nota: Lea con detenimiento las alternativas de respuestas propuestas en la encuesta, expresadas en el cuestionario.

Casi siempre	5
Usualmente	4
Ocasionalmente	3
Usualmente no	2
Casi nunca	1

I.-Datos del encuestado

1.1. Sexo: _____

1.2. Edad: _____

1.3. Grado de instrucción: _____

MOTIVACIÓN LABORAL		Casi siempre	Usualmente	Ocasionalmente	Usualmente no	Casi nunca
Condiciones Laborales						
1	¿La organización hace una supervisión de nivel de esfuerzo?					

2	¿En la empresa es normal que hagan seguimiento al resultado de su trabajo?					
3	¿Están siendo satisfechas sus necesidades básicas en base a su esfuerzo?					
4	¿Está conforme al puesto que se le ha sido asignado?					
Adecuación personal						
5	¿Se toma en cuenta las iniciativas y sugerencias personales?					
6	¿Cómo cree que se define su actitud ante las diferentes situaciones que presenta la empresa					
7	¿Existe integración entre los miembros de la misma empresa?					
Participación						
8	¿En el tiempo que lleva laborando ha previsto la existencia de una comunicación organizacional?					
9	¿Existen reconocimientos por parte de los directivos al realizar un buen trabajo?					
10	¿Están siendo satisfechas sus necesidades básicas en base a su esfuerzo?					
Reconocimiento de trabajo						
11	¿Cree que Ud. ¿Y sus compañeros de trabajo comparten la misma meta?					
12	¿Los coordinadores suelen informar periódicamente a los colaboradores sobre el logro de objetivos?					
13	¿Hasta qué punto considera que el esfuerzo de trabajo en la empresa sea significativo					
Establecer objetivos						
14	¿Tiene claro lo que los demás esperan de su trabajo?					
15	¿Conoce Ud. los objetivos de la organización?					

16	¿Cómo calificaría la eficiencia de todas aquellas personas que laboran en la organización?					
17	¿Se toma en cuenta las iniciativas y sugerencias personales					

ENCUESTA PARA LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivo: Conocer la opinión de la atención al cliente que manifiesta los colaboradores que laboran en la empresa Cargo Villa Sol S.A.C., mediante una encuesta.

Instrucción: Marque usted con un (X), su respuesta de acuerdo al grado de acuerdo con las afirmaciones propuestas. La tabla mostrada para el desarrollo de la encuesta, presenta el significado de la escala mencionada.

Nota: Lea con detenimiento las alternativas de respuestas propuestas en la encuesta, expresadas en el cuestionario.

I.- Datos del encuestado

1.1. Sexo: _____

1.2. Edad: _____

1.3. Grado de instrucción: _____

ATENCIÓN AL CLIENTE		Casi	Usualm	Ocasion	Usualm	Casi nunca
Fiabilidad						
1	¿Qué tal satisfecho esta con la empresa que le permite desarrollar nuevas habilidades?					
2	¿Espera Ud. ¿Que la empresa en la que labora haga uso de sus habilidades para llegar a sus clientes potenciales?					

3	¿De qué forma captas sus necesidades de los clientes?					
4	Considerando tu experiencia con nuestros servicios, ¿Cómo empresa podrías ser recomendado al público en general?					
5	¿Cómo calificarías tu experiencia general con nuestro servicio brindado?					
Velocidad de Respuesta						
6	¿De qué forma captas sus necesidades de los clientes?					
7	¿Ud. Suele describir la situación de trabajo del día a día?					
8	¿Qué grado de importancia tiene para Ud. ¿Que un cliente haya entendido su mensaje					
9	¿En un día de trabajo normal tiene que desarrollar las mismas habilidades para prevenir problemas con los clientes?					
10	¿Cómo calificaría su experiencia con el tiempo que lleva laborando?					
Seguridad Personal						
11	¿Suele preguntar los clientes atendidos que expectativas poseen de Ud.?					
12	¿Qué cambiarías de la actual política de tu empresa de atención al cliente?					
13	¿Qué cambiarías de la actual política de tu empresa de atención al cliente?					
Empatía						
14	¿En ocasiones Ud. Logra percibir la mejora de atención?					
15	¿Suele usar estrategias para a ser que los clientes acepten sus ideas					

16	Considerando tu experiencia con nuestros servicios, ¿Cómo empresa podrías ser recomendado al público en general?					
17	¿Cómo calificarías tu experiencia general con nuestro servicio brindado?					
18	¿Hasta qué punto, nuestros servicios superaron tus expectativas como empresa					

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTO N° 01

Informe: Juicio de experto para medir la Primera Variable: MOTIVACIÓN LABORAL

TÍTULO: RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN LABORAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA CARGO VILLA-SOL S.A.C. CAJAMARCA 2021

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Cueva García, Estelita y Pompa Castrejón, Erlita Analí

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado											56									
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables												56								
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración												61								
4. Organización	Contiene una estructura lógica												61								
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad												56								
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados												56								
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos												56								
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores												61								
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos												61								
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia												56								

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN ACEPTABLE

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: Apellidos y Nombres:

IV. Lugar y Fecha: Cajamarca, de febrero de 2022 Grado:

Firma del experto.....

GUILLERMO ALFREDO ROJAS CHAVEZ

DNI:07956997

GRADO ACADEMICO: MAGISTER EN DERECHO PENAL Y CRIMINOLOGÍA.

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTO N° 01

Informe: Juicio de experto para medir la Segunda Variable: ATENCIÓN AL CLIENTE

TÍTULO: RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN LABORAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA CARGO VILLA-SOL S.A.C. CAJAMARCA 2021

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Cueva García, Estelita y Pompa Castrejón, Erlita Anali

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado												56								
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables													56							
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración													61							
4. Organización	Contiene una estructura lógica												61								
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad													56							
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados												56								
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos													56							
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores												61								
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos													61							
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia												56								

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN ACEPTABLE

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: Apellidos y Nombres:

IV. Lugar y Fecha: Cajamarca, de septiembre de 2022 **Grado:**

Firma del experto.....

GUILLERMO ALFREDO ROJAS CHAVEZ

DNI:07956997

GRADO ACADEMICO: MAGISTER EN DERECHO PENAL Y CRIMINOLOGÍA

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTO N° 02

Informe: Juicio de experto para medir la Primera Variable: MOTIVACIÓN LABORAL

TITULO: RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN LABORAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA CARGO VILLA-SOL S.A.C. CAJAMARCA 2021

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Cueva García, Estelita y Pompa Castrejón, Erlita Anali

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80		90	95	100
1.Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																	85			
2.Objetividad	Esta expresado en directivas observables																		86		
3.Actualidad	Adecuado al avance de la administración																	85			
4.Organización	Contiene una estructura lógica																	85			
5.Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																		86		
6.Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																	85			
7.Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																		86		
8.Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																	85			
9.Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																		86		
10.Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																	85			

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: EXCELENTE

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 85.40

Apellidos y Nombres: Guerrero Figueroa Fernando

IV. Lugar y Fecha: Cajamarca, 23 de setiembre de 2022

Grado: Msgister

Firma del experto:



FORMATO DE JUICIO DE EXPERTO N° 01

Informe: Juicio de experto para medir la Segunda Variable: ATENCIÓN AL CLIENTE

TÍTULO: RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN LABORAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA CARGO VILLA-SOL S.A.C. CAJAMARCA 2021

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Cueva García, Estelita y Pompa Castrejón, Erlita Anali

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado	5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85			
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																		86		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																	85			
4. Organización	Contiene una estructura lógica																	85			
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																		86		
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																	85			
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																		86		
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																	85			
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																		86		
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																	85			

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN: EXCELENTE

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: 85.40

Apellidos y Nombres: Guerrero Figueroa Fernando

IV. Lugar y Fecha: Cajamarca, 23 de septiembre de 2022 Grado: Mgrister

Firma del experto:



FORMATO DE JUICIO DE EXPERTO N° 03

Informe: Juicio de experto para medir la Primera Variable: MOTIVACIÓN LABORAL

TITULO: RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN LABORAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA CARGO VILLA-SOL S.A.C. CAJAMARCA 2021

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Cueva García, Estelita y Pompa Castrejón, Erlita Anali

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80		90	95	100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																				
4. Organización	Contiene una estructura lógica																				
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																				
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																				
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																				
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																				
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																				
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																				

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN ACEPTABLE

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN: Apellidos y Nombres:

IV. Lugar y Fecha: Cajamarca, de febrero de 2022 Grado:

Firma del experto:


 Carlos Andrés Gil Jáuregui
 DNI: 27081377

FORMATO DE JUICIO DE EXPERTO N° 01

Informe: Juicio de experto para medir la Segunda Variable: ATENCIÓN AL CLIENTE

TITULO: RELACIÓN ENTRE MOTIVACIÓN LABORAL Y ATENCIÓN AL CLIENTE EN LA EMPRESA CARGO VILLA-SOL S.A.C. CAJAMARCA 2021

AUTORES DEL INSTRUMENTO: Cueva García, Estelita y Pompa Castrejón, Erlita Anali

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 0-20				REGULAR 21-40				BUENA 41-60				MUY BUENA 61-80				EXCELENTE 81-100			
		0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	56-60	61-65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	96-100
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado																				
2. Objetividad	Esta expresado en directivas observables																				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la administración																				
4. Organización	Contiene una estructura lógica																				
5. Suficiencia	Comprende los elementos en cantidad y calidad																				
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos trazados																				
7. Consistencia	Utiliza suficientes referentes bibliográficos																				
8. Coherencia	Entre Hipótesis dimensiones e indicadores																				
9. Metodología	Cumple con los lineamientos metodológicos																				
10. Pertinencia	Es asertivo y funcional para la ciencia																				

II. OPINIÓN DE LA APLICACIÓN ACEPTABLE

III. PROMEDIO DE LA VALIDACIÓN:

Apellidos y Nombres:

IV. Lugar y Fecha: Cajamarca, do septiembre de 2022

Grado:

Firma del experto:


 Carlos Andrés Gil Jáuregui
 DNI: 27081377