

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS



**Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio,
usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes,
Tumbes, Perú, 2022**

Área: Ciencias Sociales

Línea de investigación: Políticas y gestión Pública y privada,

Tesis

Para optar el título de Licenciada en Administración

Autor, Br. Moscoso Ordinola, Liliana Pamela

Tumbes, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



**Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos,
Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2022**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Mg. Infante Carrillo, Rubén Edgardo (presidente)

Código ORCID: 0000-0002-4611-1094.....

Mg. Guerrero García, Galvany (secretario)

Código ORCID: 0000-0002-3151-806X.....

Mg. Sc. Ramos Cornejo, Karla Rubela (Vocal)

Código ORCID: 0000-0002-3834-5042.....

Tumbes, Perú

2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS



**Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos,
Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2022**

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y forma,

Br. Moscoso Ordinola, Liliana Pamela (Autora)

Código ORCID N° 0000-0003-2732-557X.....

Dr. Murga Fernández, Gilmer, Rubén (Asesor)

Código ORCID N° 0000 - 0003-3937-2613.....

Tumbes, Perú

2023



Copia de acta de sustentación
UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
SECRETARÍA ACADÉMICA**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los veinticuatro días del mes febrero del dos mil veintitrés, siendo las diecisiete horas, y en la modalidad virtual, a través de la plataforma Meet Google, se reunieron el Jurado Calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado con Resolución Decanal de N° 535-2022/UNTUMBES-FCCEE el **Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo (Presidente)**, **Mg. Galvani Guerrero García, (Secretario)** y **Mg. Karla Rubela Ramos Cornejo (Vocal)**, reconociendo en la misma Resolución además al **Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández**, como **asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis titulada **“Motivación laboral y su impacto sobre la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2022”**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN** presentado por la Bachiller **LILIANA PAMELA MOSCOSO ORDINOLA**.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el Jurado según el artículo N° 65° del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara la Bachiller **LILIANA PAMELA MOSCOSO ORDINOLA**, con calificativo:
APROBADO - BUENO

Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar las observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado le indica.

En consecuencia, queda **APTA** para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, el Estatuto, Reglamento General, Reglamento de Grados y Títulos y Reglamento de Tesis para Pregrado de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 18, horas y 10 minutos del mismo día se dio por concluida la ceremonia académica, en forma virtual, procediendo a firmar el Acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 24 de febrero de 2023

Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo
DNI: 42734687
Presidente

Mg. Galvani Guerrero García
DNI: 45101586
Secretario

Mg. Karla Rubela Ramos Cornejo
DNI: 02833982
Vocal

Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2022



por Liliana Pamela Moscoso Ordinola

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández
Código ORCID N° 0000 - 0003-3937-2613

Fecha de entrega: 26-feb-2023 09:24a.m. (UTC-0500)

Asesor

Identificador de la entrega: 2023212139

Nombre del archivo: TESIS_MOTIVACION_MOSCOSO_18-03-23-_FINAL_-_TURNITIN.docx (4.04M)

Total de palabras: 12429

Total de caracteres: 72153

INFORME DE ORIGINALIDAD

29

%

INDICE DE SIMILITUD

29%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

repositorio.untumbes.edu.pe

Fuente de Internet

1

19%

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

2

4%

hdl.handle.net

Fuente de Internet

3

1%

repositorio.untumbes.edu.pe:8080

Fuente de Internet

4

1%

www.untumbes.edu.pe

Fuente de Internet

5

1%

repositorio.uss.edu.pe

Fuente de Internet


6

<1%

7

repositorio.upagu.edu.pe

<1%



8

core.ac.uk

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández
Código ORCID N° 0000 - 0003-3937-2613 <1%
Asesor

9	repository.ucc.edu.co Fuente de Internet	<1%
10	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	<1%
11	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	<1%
12	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1%
13	kupdf.net Fuente de Internet	<1%
14	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%
15	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1%
16	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
17	revistas.udc.gal Fuente de Internet	<1%
18	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
19	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1%
20	repository.unipiloto.edu.co Fuente de Internet	<1%

Código ORCID N° 0000 - 0003-3937-2613

Asesor

DEDICATORIA

Mi gratitud a Dios, por la salud y el conocimiento necesario para conseguir mis anhelos profesionales. A mi familia, a mis abuelos María y Segundo por creer en mí y apoyarme incondicionalmente

Liliana Pamela

AGRADECIMIENTO

A mi casa de estudios. A mi familia por su apoyo incondicional. A mis docentes por impartirme sus conocimientos y a mi guía en este proyecto de investigación, el Dr. Gilmer Murga.

Liliana Pamela

INDICE GENERAL

INDICE GENERAL.....	xiii
INDICE DE TABLAS	xiv
INDICE DE FIGURAS	xiv
INDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
I. INTRODUCCIÓN	18
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	24
2.1. Bases teórico – científicas	24
2.1.1. Motivación laboral	24
2.1.2. Calidad del servicio	30
2.2 . Antecedentes	32
2.3 Definición de términos básicos	38
III. MATERIALES Y MÉTODOS	40
3.1. Tipo de estudio	40
3.2. Población, muestra y muestreo	40
3.3. Métodos, técnicas e instrumentos	42
3.4. Procesamiento y análisis	44
3.5. Confiabilidad del instrumento	45
3.6. Definición y operacionalización de variables	47
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	51
4.1. Resultados	51
4.2. Discusión	55
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	60
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	61
VIII. ANEXOS	66

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población de personal administrativo	41
Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad de motivación laboral	46
Tabla 3: Estadísticos de fiabilidad de calidad del servicio	46
Tabla 4: Escala valorativa de la variable motivación laboral	49
Tabla 5: Escala valorativa de la variable calidad del servicio	49
Tabla 6: Impacto de la Motivación laboral en la Calidad de Servicio.....	51
Tabla 7: Correlación entre la motivación y la calidad del servicio	52
Tabla 8: Impacto de la motivación básica en la calidad de servicio	52
Tabla 9: Correlación entre las básicas y la calidad de servicio	53
Tabla 10: Impacto de la motivación seguridad en la calidad.....	53
Tabla 11: Correlación entre la seguridad y la calidad de servicio.....	54
Tabla 12: Correlación entre la seguridad y la calidad de servicio.....	54
Tabla 13: Correlación entre la estima y la calidad.....	55
Tabla 14: Fiabilidad de motivación laboral	77
Tabla 15: Resumen del procesamiento de los casos	77
Tabla 16: Estadísticos total-elementos.....	77
Tabla 17: Fiabilidad de calidad del servicio.....	79
Tabla 18: Resumen del procesamiento de los casos	79

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Teoría de los dos factores.....	26
Figura 2: Jerarquía de necesidades	28

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	66
Anexo 2: Matriz de operacionalización.....	67
Anexo 3 : Consentimiento Informado	69
Anexo 4: Solicitud de autorización para ejecución de tesis.....	70
Anexo 5: Autorización para ejecución de tesis.....	71
Anexo 6: Instrumento de medición: Motivación laboral	72
Anexo 7: Instrumento de medición: Calidad del servicio	74
Anexo 8: Análisis de Confiabilidad variable motivación laboral.....	77
Anexo 9: Análisis de confiabilidad variable calidad del servicio	77
Anexo 10: Evidencias de aplicación de encuestas.....	83

RESUMEN

La investigación realizada en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes tuvo como objetivo determinar el impacto de la motivación laboral en la calidad del servicio a los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Región Tumbes, 2022. El trabajo fue de tipo aplicada, transversal, no experimental, cuantitativa, correlacional para las variables motivación laboral y calidad de servicio con una población compuesta por los 59 colaboradores y 24,006 habitantes del entorno de la Municipalidad, con una muestra por conveniencia de 59 trabajadores y 96 habitantes mediante el muestreo aleatorio. Los resultados encontrados fueron que existió asociatividad entre la variable motivación laboral y la variable calidad de servicio con el 64,4% de nivel medio y un Rho de Spearman ($\alpha=0,887$) con significación bilateral de 0,000; para el objetivo específico 1 tuvo relación de asociatividad positiva con respuestas de nivel medio con el 57,6% y un Rho de Spearman ($\alpha=0,819$). El objetivo específico 2 tuvo relación positiva y significativa de asociatividad entre la dimensión de la seguridad y la calidad de servicio con el 50,8% de las respuestas de nivel alto y un coeficiente Rho de Spearman ($\alpha=0,900$). Finalmente, el objetivo específico 3 tuvo respuestas de nivel medio con el 57,6% de las respuestas con un coeficiente Rho de Spearman ($\alpha=0,819$) indicando que existió una relación significativa y positiva entre la dimensión de la estima y calidad de servicio.

Palabras clave: Motivación laboral, calidad de servicio, básicas, seguridad, estima.

ABSTRACT

The research carried out in the District Municipality of Aguas Verdes had the objective of determining the impact of work motivation in the quality of service to external users of the District Municipality of Aguas Verdes, Tumbes Region, 2022. The work was applied, cross-sectional, non-experimental, quantitative, correlational for the variables work motivation and quality of service with a population made up of 59 collaborators and 24,006 inhabitants of the Municipality environment, with a convenience sample of 59 workers and 96 inhabitants through random sampling. The results found were that there was associativity between the work motivation variable and the service quality variable with 64, 4% of medium level and a Spearman's Rho ($\alpha=0,887$) with bilateral significance of 0,000; for the specific objective 1 had a positive associativity relationship, with medium level responses with 57, 6% and a Spearman's Rho ($\alpha=0,819$). Specific objective 2 had a positive and significant associativity relationship between the security dimension and the quality of service with 50, 8% of the high-level responses and a Spearman's Rho coefficient ($\alpha=0,900$). Finally, specific objective 3 had medium-level responses with 57, 6% of the responses with a Spearman's Rho coefficient ($\alpha=0,819$), indicating that there was a significant and positive relationship between the esteem dimension and service quality.

Keywords: Labor motivation, quality of service, basic, safety, esteem.

I. INTRODUCCIÓN

En un contexto muy general o minucioso, el proceso de motivación y la calidad de servicio, son argumentos recurrentes para perfeccionar interminablemente el servicio que se presta a la comunidad, la diferencia entre el pasado y lo actual de los trámites complejos, sigue siendo igual, debido a la poca capacidad de tomar decisiones relacionadas a la modernización de las técnicas gerenciales que pudieran perfeccionar el trabajo existente, al tener alta rotación y cambiar al personal, reduce la motivación de los colaboradores y afecta la calidad del servicio de sus pobladores de su circunscripción.

Profedet (2018) describe que, debido a los constantes cambios en la tecnología, en lo social y económicos; el personal como las corporaciones deben prepararse y adquirir un aprendizaje permanente para anticiparse a los cambios vertiginosos.

Los investigadores Infante y Tamy (2017) expresan que actualmente vivimos en un mundo competitivo, ante esta realidad, se demanda una admisión de personal que reúnan el perfil del puesto; a fin que contribuyan al logro de los objetivos institucionales. Siendo imprescindible entender que, cuántas más capacitaciones tengan los colaboradores de una corporación, es mejor para que tengan una herramienta de conocimientos para su crecimiento personal y profesional. Del mismo modo las organizaciones deberán estar actualizadas para que puedan alcanzar sus metas previstas con competitividad y eficiencia con el objetivo de mejorar de manera constante la calidad del servicio ofrecido a su población.

La motivación indudablemente está atada a la calidad del servicio ofrecido a los pobladores, ya que determina desarrollo y eficiencia de los participantes administrativos, también la caracterización de compromisos que perturban al servidor.

Amador, Aguirre, Anguiano y Guizar (2018) determinan que la efectividad del rol que asumen los colaboradores en una corporación, imprescindiblemente es su consideración en las corporaciones prestadoras de servicios porque el recurso humano, es el más importante; su eficiente desempeño estará asociado al buen estímulo que le otorgue los directivos. Las respuestas de los colaboradores son insuficientes sin distinción del sector privado o público; de este modo los estímulos simbolizan bienestar a los trabajadores, según el área administrativa donde laboren para adiestrarlo ante cualquier acontecimiento, dando respuesta en el momento del encuentro, estableciendo autosuficientes soluciones y decisiones serias, excediendo en calidad del servicio ofrecido a sus contribuyentes.

Zayas, Báez, Zayas y Hernández (2015) explican, las propensiones más presentes en la gestión empresarial deben fundamentarse indispensablemente en la satisfacción laboral que perciben los colaboradores en sus corporaciones. Por ello, la corporación debe tener conocimiento de las carencias que sienten sus colaboradores y formular estrategias motivacionales encaminadas a la actitud positiva, identificándose el foco vital de su motivación laboral e interés.

Gil y Gutierrez (2021), en su investigación citan a Aragon (2017), afirman que las investigaciones realizadas reflexionan que, al sentirse un trabajador satisfecho en su empresa, su productividad estadísticamente estará dada por el 12% y su eficiencia será de 31% a más; estos datos indican que existe una interacción conveniente.

Aptitus (2018), puntualiza, mantener atento a un empleado en su horario de trabajo es dificultoso, por diversas situaciones; por ejemplo, el sueldo, la atmósfera de trabajo, entre otros.

En la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes (MDAV), los directivos y/o funcionarios municipales, entienden que las remuneraciones que perciben los trabajadores no cubren sus expectativas económicas, creando gran preocupación familiar; es por ello que, hacen esfuerzos por brindar estímulos dinerarios o no dinerarios para generarles buenas conductas y actitud laboral, sin embargo, no genera un nuevo comportamiento laboral, ya que se otorga sin hacer una

evaluación de sus necesidades, reaccionando los colaboradores de manera negativa, considerándolo estímulos irrelevantes, dificultando la calidad del servicio exigido por la población aguaverdina. Este escenario nos induce a realizar el trabajo investigativo. Su desarrollo se fundamentará en sus bases teóricas para explicar el comportamiento de las variables y con la aplicación de técnicas, instrumentos como de la estadística descriptiva e inferencial, y con el empleo de los métodos inductivo, deductivo; se comprobará la hipótesis y permitirá determinar la motivación laboral y su impacto en calidad del servicio a sus usuarios externos de Aguas Verdes.

Cordero (2019) refiere que la motivación en el trabajo, se origina cerca del año 1700; en Europa, con la transformación de talleres artesanales en fábricas, con maquinarias manipuladas por centenas de trabajadores, con beneficios y modos de recapacitar disímiles a los beneficios de los empleadores, manifestándose en grandes contrariedades de producción y apatía por el trabajo. Es allí donde la motivación en el trabajo toma impulso en todos los espacios sociales, reflexionándose que los estímulos contribuyen a revelar la conducta de los individuos.

En la actualidad el argumento de motivación es importante para los trabajadores de las corporaciones; ya que vislumbra mucho los motivos en optimizar la producción, en el contexto nacional e internacional. Por ello los gerentes públicos tratan de idear y de organizar los procedimientos que estimulen la aspiración que asumen los expertos de perfeccionar su rendimiento en el trabajo, siendo una necesidad, estimular al personal. En esta línea, la OIT, ha batallado en busca del bienestar de los trabajadores, por ser una oficina especializada de la ONU, estipulada en el tratado de Versalles en 1919, sus propósitos primordiales son: perfeccionar los ambientes laborales, motivar empleos fructíferos a fin de conseguir el desarrollo social y mejorar el estándar de vida de los trabajadores en cualquier parte del mundo.

La MDAV, representa al gobierno local de su jurisdicción territorial, este distrito cuenta con diez centros poblados: Aguas Verdes, La Curva, El Canario, Loma Saavedra, Pocitos, El Salitral, Cuchareta Alta y Baja, Nueva Esperanza, Chacra

González; con 24006 habitantes y su economía está basada en el comercio por su ubicación estratégica, de frontera con Huaquillas cantón del Ecuador. La MDAV, representa al gobierno local y que personifica a los vecinos, promueve la apropiada prestación de servicios públicos, el desarrollo general y sustentable en jurisdicción territorial. (Ley Orgánica de Municipalidades, 2003)

En el desenvolvimiento institucional de la municipalidad se observa ciertas fricciones entre los trabajadores por el favoritismo político, ocasionado por las autoridades municipales de turno; han generado un comportamiento de desinterés por el trabajo encargado, no cumpliendo a cabalidad con sus obligaciones, esta conducta perjudica a los objetivos institucionales que es de brindar un buen servicio a los pobladores; asimismo, se percibe que las relaciones laborales se deterioran por el trato de los superiores hacia los colaboradores administrativos, debido a que no consideran los derechos laborales ganados por los trabajadores nombrados y/o permanentes. Los directivos entienden que las remuneraciones que perciben no cubren las expectativas económicas del trabajador, creando gran preocupación familiar por los exiguos sueldos, por lo que hacen esfuerzos por brindar estímulos para generarles buenas conductas y actitud laboral; sin embargo no genera un nuevo comportamiento laboral, ya que se otorga sin hacer una evaluación de sus necesidades, reaccionando los colaboradores de manera negativa, considerándolos estímulos irrelevantes; éste comportamiento laboral observado por las causas descritas perturba y/o dificulta la calidad del servicio que exige la población aguaverdina.

Por lo descrito líneas arriba, se ha decidido realizar la investigación en la MDAV, planteándose las siguientes preguntas: ¿Cuál es el impacto de la motivación laboral en la calidad del servicio a los usuarios externos de la MDAV, 2022?, como problemas específicos: 1) ¿Cuál es el impacto de las dimensiones básicas en la calidad del servicio a los usuarios externos de la MDVA?, 2) ¿Cuál es el impacto de las dimensiones de seguridad en la calidad del servicio a los usuarios externos de la MDAV?, 3) ¿Cuál es el impacto de las dimensiones de estima en la calidad del servicio a los usuarios externos de la MDAV?

El estudio presenta la oportunidad de extender el discernimiento de la disciplina de administración, referente a la motivación y calidad del servicio; al ser un tema poco trabajado, permitirá profundizar y desarrollar esta relación entre las variables de estudio en las organizaciones, entendiéndose que la buena administración de recursos humanos busca el compromiso de la organización con sus colaboradores. Sus resultados podrán ser empleados para futuras investigaciones o para tener herramientas confiables que contribuyan al fortalecimiento de las organizaciones.

El estudio pretende determinar el impacto de la motivación laboral en la calidad de servicio. Es muy relevante conocer los aspectos esenciales del bienestar de las personas en las corporaciones, para alcanzar directamente una alta efectividad en su rendimiento laboral. De acuerdo con la información recolectada y compilada en el desarrollo de la investigación se obtendrán resultados notables, que serán de gran aporte a la institución, permitiendo determinar el alcance en motivación y calidad del servicio, para delinear programas de interposición de acuerdo con las variables y componentes de manera más eficiente.

La investigación se realiza por la necesidad de mejorar la motivación laboral y su impacto sobre la calidad del servicio de los colaboradores y habitantes del área de intervención de la MDAV, Tumbes, 2022; además permitirá tener un conocimiento más amplio del impacto de la motivación laboral sobre la calidad del servicio y la manera de motivar para cumplir con sus metas, también permite a la dirección identificar las debilidades de tener un sistema burocrático no acorde a las necesidades y debilidades de los trabajadores como de la población.

En el aspecto social es de mucha importancia, ya que el progreso del colaborador a lo interno de la corporación, manifiesta el rendimiento en otros roles de su vida, los cuales redundarán en perfeccionar la calidad de servicio y en la deferencia con los pobladores del Distrito de Aguas Verdes.

El estudio pretende establecer el impacto de la motivación en la calidad de servicio de los administrativos y habitantes del distrito aguaverdino, a fin de que las autoridades municipales puedan aplicar políticas motivacionales, encaminadas a

incrementar el rendimiento laboral, debido a que los colaboradores se sientan bien en su puesto de trabajo y asuman una actitud favorable tanto en la aplicación de sus conocimientos como en la optimización de los recursos técnicos y materiales, para el desempeño efectivo de sus funciones en su cargo administrativo, a fin de garantizar y asegurar una excelente calidad del servicio al ciudadano, evitando así demoras, retrasos y mal empleo de los materiales.

La investigación plantea el objetivo general: determinar el impacto de la motivación laboral en la calidad del servicio a usuarios externos de la MDAV, Región Tumbes, 2022, con sus objetivos específicos: 1) Describir el impacto de las dimensiones básicas en la calidad del servicio a los usuarios externos de la MDAV, 2) Explicar el impacto de las dimensiones de seguridad en la calidad del servicio a los usuarios externos de la MDAV, 3) Analizar el impacto de las dimensiones de la estima en la calidad de servicio a los usuarios externos de la MDAV.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Bases teórico - científicas

2.1.1. Motivación laboral

Gonzales (2011) puntualiza que es un asunto intrínseco y propio del individuo, revela la interacción entre la persona y el universo, impulsando la acción del sujeto; lo cual radica en la práctica de conductas orientada al propósito, considerado forzoso y deseable.

Chiavenato (2007) señala que la motivación, procede de un principio que promueve a las personas a desenvolverse de cierto modo, este impulso se crea por dos caminos: por medio de un estímulo externo a la persona derivado del entorno que la envuelve y por un motivo interno. Estos modelos mentales creados por la propia persona, en éste caso se vincula con el sistema cognoscitivo de los individuos.

Robbins y Coulter (2014) la definen como el proceso mediante el cual las energías del colaborador se ven vigorizados, conducidos y mantenidos hacia la consecución de un objetivo.

Tipos de la motivación

Hernández (2011) precisa que abarca cinco grandes campos, experimentando diferentes concluyentes.

Fisiológica: explica que se centraliza en aspectos orgánicos de la estimulación, con una afectación predominante en la operatividad sistematizada de sistemas endocrino y nervioso involucrando dichos impulsos.

Extrínseca e intrínseca: lo explica que considerando la perspectiva anterior, el principio de la conducta de los organismos se hallan afuera y no dentro de la persona; mientras que la segunda plantea, los seres humanos son connaturalmente dinámicos e interiormente motivados.

Cognitiva: es consecuencia de las inclinaciones y los modelos mentales. Estas técnicas poseen la fuerza de estimular vigor y administrar el comportamiento en virtud que se conserva un modelo intelectual, siendo afectado por aspectos socio-ambientales.

Diferencias individuales en la motivación: señala, que a pesar que las personas tengan distintos tipos de personalidades y comparten una variedad de motivos comunes, no necesariamente deben coincidir en los motivos específicos. Dichos motivos para motivarse son las causas específicas de los individuos que expresan el inicio y cambio de una conducta al igual que el nivel de intensidad de la misma.

Emotiva: el autor dice que las emociones son reacciones energizan y administran la conducta, asimismo expresa que las emociones son una lección de los estados exaltados.

Teoría de la motivación

En el estudio, existen significativos aportes de investigadores que generaron teorías muy importantes para su aplicación a las personas que laboran en diversas organizaciones, como:

Teoría de las Necesidades de Maslow

Maslow (1991) entendía que las personas se desarrollan mediante diversos niveles teniendo en cuenta la satisfacción de sus necesidades. A los que alcanzaban al más alto nivel, llamado auto – realizados; aunque, muchos llegan a un nivel inferior con el transcurrir del tiempo. El autor reflexionaba también en esta teoría que dichas necesidades inferiores son primordiales; por ende, más esenciales que las necesidades superiores, únicamente cuando el individuo

consigue satisfacer sus necesidades inferiores, si bien se consiga de manera relativa ingresan paulatinamente las necesidades superiores y con esto la motivación pueda satisfacerlas.

Teoría de los dos factores (BI-FACTORIAL)

Herzberg (1959), describe dos factores: a) Higiénicos, están conexos al ambiente de su puesto de trabajo y de la concepción del trabajador con el trato que le brinda la institución (atmósfera laboral), ejemplo: sueldos, bonificaciones, ambientes, condiciones laborales, vinculación con directivos y compañeros de trabajo, etc. Explica que estos componentes impiden la insatisfacción, pero no precisamente incitan satisfacción. b) motivacionales, están afines con el contenido del cargo, relacionándose a la manera de sentirse la persona con el empleo propio; por ejemplo, evaluar si ha mejorado su rendimiento laboral, que le admitirá al reconocimiento y estatus profesionalista (Figura 1).



Figura 1: Teoría de los dos factores
Fuente: Adaptado de Herzberg (1959)

Dalton, Hoyle y Watts (2007) señalan, los factores higiénicos o extrínsecos conciernen con la insatisfacción, estando situados en el ambiente de los colaboradores, incluyendo condiciones físicas en donde desempeñan su faena. Siendo sustancial resaltar que estos escenarios son guiados directamente por la organización, el cual no es responsabilidad de los asociados. Intrínsecamente de estos factores se hallan: el tipo de orientación o inspección que los colaboradores perciben de los jefes, condiciones físicas, beneficios sociales, clima laboral, reglamentos y seguridad personal.

Asimismo, los autores mencionan que los componentes intrínsecos son controlados por las personas, pues tienen una correspondencia con el desempeño. En estos componentes se hallan las emociones vinculadas con el crecimiento como progreso de colaborador y los compromisos laborales.

Newstrom (2011) manifiesta, que a partir de la investigación del Modelo bifactorial de Herzberg; planteó un modelo bifactorial de la motivación; para su ejecución, el referido investigador Newstrom, interrogó a diversos colaboradores en su tesis, que, pensarían en cierto tiempo en que apreciaron sentirse esencialmente bien en relación al cargo y, por otra parte, en que apreciaron sentirse básicamente indispuestos. Asimismo, les requirió que refirieran situaciones que les crearon dichas emociones. Además, reveló que los colaboradores mencionaban disímiles tipos de situaciones que les originaban conmociones de felicidad y de incomodidad. Es decir, si una conmoción de logro se sentía bien, su insuficiencia rara vez se interpretaba como causa de una sensación desagradable. Sin embargo, algún diferente factor, como cualesquiera políticas de la corporación, mostraban mayor repetición como origen de esa molestia.

Arbaiza (2010) considerando la teoría de Herzberg et al; refiere que los componentes de higiene, se hallan conexos con factores externos al individuo y con necesidades primarias, es decir, son circunstancias de trabajo que rodean a los individuos, como: clima laboral, políticas de la compañía, estipendio, prestaciones sociales, reglamento de la entidad interno, entre otros. Estos factores de motivación son circunstancias que acontecen íntimamente en la persona y son pertinentes a necesidades secundarias, guardando relación con los perfiles de puestos, causando esto satisfacción imperecedera, siendo dichos factores, la autonomía laboral, autoevaluación del desempeño, el reconocimiento, etc.

Interpretación del modelo bifactorial

Herzberg presentó un modelo bifactorial, correspondiente a dos factores, los factores motivacionales (intrínsecos) que trascienden del interior del individuo y se alimentan continuamente con las actividades que realizan en su centro laboral, no dependen de incentivos externos. Asimismo, los factores de mantenimiento (extrínsecos), sirven para evitar que el trabajador esté insatisfecho con alguna condición laboral como beneficios sociales, sueldo, seguros médicos, políticas de la empresa, entre otros.

El autor sustenta que estos factores se plantearon con el objetivo de mejorar el rendimiento laboral, referente a las recompensas que se desglosan del trabajo, tener la facultad de tomar decisiones, calidad de vida laboral y el autoliderazgo. Actualmente los gerentes deben ser consecuentes, que no deberían negar una extensa escala de factores que producen al menos un ambiente neutral en las labores, salvo que se apliquen sensatamente los factores de higiene, siendo su alejamiento un fuerte pasatiempo hacia los colaboradores. Este modelo de Herzberg, como el de Maslow, fue inmensamente respaldado, explorado y reprochado.

Según Louffat (2010) en su obra, resume las primordiales teorías de la motivación. La teoría de jerarquía de necesidades, expuestas por Maslow (1991), reflexiona la existencia de 5 niveles de motivación de los individuos; iniciando por las bases de la pirámide incluso hasta alcanzar a la cúspide. (Figura 2)



Figura 2: Jerarquía de necesidades
Fuente: Adaptado de (Maslow, 1991)

Cherres y Guerrero (2017) en su investigación citan a Maslow (1991), explicando los niveles de jerarquía de las necesidades:

- a) Fisiológicas: son las causantes del bienestar para alcanzar las necesidades primarias: alimentación, agua, abrigo, aire; en otras palabras, son circunstancias y elementos mínimos para conseguir subsistir humanamente.
- b) Seguridad: promueven la capacidad de autodefensa frente a amenazas de subsistencia, que lograrían romper dicha estabilidad, a modo de violencia, padecimientos, desocupación laboral, etc., pudiendo ocasionar estrés y tensiones.
- c) Sociales: indagan la unificación de un individuo con otros, requiriendo interactuar siempre para sentirse apreciado, integrado a la sociedad y entendido.
- d) Estima: son las que apremian la aspiración de los individuos de ser admirados por el resto, poseen status, reputación e influencia de lo que ejecutan.
- e) Autorrealización: dirige al individuo al desarrollo integral, en varios ámbitos; personales, profesionales y familiares.

Mc Clelland (1961) plantea la teoría de realización, quien señaló tres destacadas motivaciones en los individuos:

- a) Poder: es la necesidad de ser respetados y poseer mando, obteniendo capacidad al elegir decisiones, además de influir en otros contextos eminentes, siendo en cualquier circunstancia.
- b) Afiliación: es la necesidad de sentirse apreciadas y aceptadas por otros, de poder adecuarse en las relaciones humanas, personalmente y profesionalmente.
- c) Logro: referente a alcanzar metas y desempeñar un trabajo de manera eficiente y eficaz.

Adams (1965) plantea la teoría de la equidad demostrando que los colaboradores se sienten motivados al observar que el trato es equivalente en su totalidad, sin distinciones en relación a la carga laboral, contraprestaciones laborales, el trato hacia la diversidad con respecto a género, religión, clase social o afiliación política.

Parra y Tineo (2018) indican que un contexto de motivación significativo para colaboradores se da al formular resultados y objetivos elevados, pero posibles de conseguir; estableciéndose al conocer los colaboradores el norte donde se dirigen; en consecuencia, de poder valorar esfuerzos en partes y características proporcionadas, anhelando consecuencias mensurables, confidenciales y efectivas en consideración a la meta propuesta.

Vroom (1964) propuso la teoría de expectativas, comprobando que se sienten motivados los colaboradores al recibir recompensas a la altura del esfuerzo que ponen al obtener resultados; de manera opuesta, si a pesar del gran desempeño no perciben prestaciones satisfactorias, incurrirán en un desestímulo en el desempeño laboral.

2.1.2. Calidad del servicio

Deming (1989) afirma que la calidad es todo lo que el usuario requiere y aspira, siendo adaptado al mercado y a bajo costo; en virtud de que las insuficiencias y deseos del comprador consisten en rediseñar perseverantemente las exigencias.

Juran y Gryna (1993) precisan, la calidad implica un ajuste al diseño del servicio o producto (calidad de diseño) y a la evaluación del grado en que el producto estaría acorde al diseño (conformidad o eficacia en elaboración). Refiriéndose la calidad de diseño a múltiples peculiaridades que debería contener el producto, satisfaciendo diversas necesidades de los usuarios y la calidad de estar conforme para los compradores, apuntando a cómo el producto terminado adopta especificaciones.

Cuatro pilares de la calidad

Sosa (2006) explica los cuatro pilares de la calidad: a) que sepan lo que debe lograr; b) que sepan cómo hacerlo, siempre bien, a la primera vez; c) que cuenten con lo necesario y adecuado; d) que los colaboradores deseen desempeñar su labor.

Medida de la calidad

Atao (2015) en su investigación cita a Pulg (2006), precisando que, en la evaluación de la calidad en los servicios, será imprescindible fijar algunas exigencias medibles y detectables; clasificándose en dos tipologías:

- a) Cuantitativas: es el tiempo por demora, retrasos, entrega, número de llamadas, entrevistas para solucionar inconvenientes, precisión de facturación y nivel de cumplimiento de lo prometido.
- b) Cualitativas: se trata de la amabilidad, confort, estética, cortesía, cordialidad al tratar, sabor, temperatura, clima, confianza, seguridad en el servicio o el producto, mejorando la calidad, higiene en el producto y el ambiente.

Posteriormente ampliando el perfeccionamiento del modelo de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) abrevian las 10 concepciones primordiales del modelo ostentado a 5 dimensiones: a) Fiabilidad: referente a destrezas y habilidades que, deben poseer los colaboradores que proporcionan el servicio con el objeto de brindar un servicio anhelado de manera segura; b) Seguridad: contexto donde se ausentan las condiciones que ocasionarían daños. Asimismo, los colaboradores a través del tiempo obtienen habilidades para transmitir confianza y seguridad; c) Elementos tangibles: establecimiento físico referente a: personal, infraestructura, maquinaria, muebles, equipos, material; d) Empatía: capacidad que poseen los individuos para agradar a otros, estando concedidos de disposición de poder apreciar y entender el estado anímico de otros, poniéndose en el estado anímico de la otra persona; e) Capacidad de respuesta: es la propensión con la que

deberían contar los servidores para brindar una asistencia de calidad al usuario, ofreciendo un sobresaliente servicio.

Objetivos de la calidad

Constituidos por los altos directivos, concorde a la política de calidad total. Asimismo, señala que deben estar ubicados en los objetivos estratégicos (Riveros, 2007).

El autor afirma que el planteamiento de objetos a fin de establecer los niveles de la calidad y de esta manera atender las expectativas como necesidades de los consumidores siendo: niveles de satisfacción del consumidor, periodo para la atención, participación en el mercado, lograr capacitación, medición periódica de clima laboral, reducción de reclamos, disminución de costos, perfeccionamiento tecnológico para influencia de competitividad, disminución de costos al procesar el servicio, invención de instrucciones, avances de ingeniería para mejoramiento de los sistemas para beneficio del servicio, prevención de efectos contrarios para el ambiente y la población.

2.2. Antecedentes

Internacional

Por su parte Cambi (2021) encaminado a comprobar la gestión administrativa y su incidencia en la calidad de servicio al cliente de la corporativa de ahorro y crédito integración, desarrollo y futuro INDESFUT Ltda., el método utilizado es descriptiva y de campo, de diseño no experimental e hipótesis deductiva para una población de 1423 personas; determinándose una muestra de 303 personas. Empleándose la técnica de entrevista y como instrumentos, un cuestionario y guía de entrevista. El resultado de la investigación determinó que el 40,92% consideraron que las facilidades para acceder a créditos son inmensamente buenas; el 28,05% indicaron que son buenas; el 0,66% mencionaron que las facilidades para aceptar un crédito son regulares y el 30,36% señalaron que no

han realizado créditos, por lo que no sabe cómo responder. Se comprobó que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la gestión en la entidad, observándose desarrollo administrativo deficiente, concluyendo que no hay control de calidad en el servicio ofrecido al usuario.

Ramirez (2017) orientó a demostrar que los procesos de la gestión administrativa que incurren en calidad de servicio de la empresa MONTECARLO TRANS-VIP CIA, Ltda., de la ciudad de Riobamba, junio 2016 a julio 2017. Utilizando en el estudio el método analítico - sintético, el enfoque cuantitativo y cualitativo; con investigación descriptiva, histórica, de campo; diseño documental de campo. La población se constituyó por 23 colaboradores de la compañía. Se utilizó la técnica de encuesta y entrevista, empleándose los instrumentos de medición la guía de entrevista y el cuestionario. En sus resultados se comprobaron las diferentes dificultades administrativas en la organización y los procedimientos de gestión de reserva, son ineficaces; asimismo carecían de los recursos adecuados para alcanzar a cubrir las demandas y necesidades al ofrecer el servicio a consumidores.

En esta línea Allauca (2019) se encauzó en determinar cómo incide la gestión administrativa en la atención al usuario ofrecido en el Hospital General Docente de Riobamba. El método de averiguación empleado fue la hipótesis deductiva, de tipo básica, con diseño no experimental. Se trabajó con dos muestras. La primera fue censal comprendida en 30 personas pertenecientes al departamento administrativo, la segunda también fue censal referida a los 305 clientes externos. Empleándose técnica de encuesta, aplicándose un cuestionario como instrumento medible. El resultado de la investigación determinó que en un 69% existieron deficiencias en el servicio, un 25% indicaron una demora en la atención, un 5% manifestaron que no hubo una buena información, un 1% señalaron que había dificultades en la comunicación y un 0% indicaron otros agravios. El autor concluyó que las necesidades que existen no se satisfacen de manera apropiada, presentando falencias la gestión administrativa, por tanto, los trabajadores estarían restringiendo sus actividades excluyendo las necesidades y prioridades fundamentales de dichos pacientes.

Gómez (2021) se encaminó a analizar la gestión administrativa y la calidad de servicio de emergencias del centro de tipo C, San Rafael de Esmeraldas 2020. La perspectiva del estudio es cuantitativo y cualitativo, la investigación es de tipo transversal, descriptiva y exploratoria; el diseño aplicado es no experimental, aplicó la técnica de encuesta Servqual. Asimismo, el cuestionario fue el instrumento que se utilizó para la tesis. La población se constituyó con personal intrínseco de 6 y 1750 individuos externos, se empleó un muestreo intencional obteniendo como muestra 150 personas. Los resultados que se lograron, de 26,7% estuvo muy de acuerdo con la atención en el servicio; el 46,7% no estuvo ni en acuerdo ni en desacuerdo con el tiempo de espera para atenderse; el 60% manifestaron el desacuerdo respecto al tiempo en el instante de ser atendidos; asimismo, un 50% estuvieron de acuerdo en el buen trato y la amabilidad que dan; el 26,7% estuvo de acuerdo y poco en desacuerdo que las infraestructuras son atractivas y el 53% estuvieron de acuerdo al expresar que poseen equipos modernos. Concluyendo que una adecuada gestión administrativa es sustancial al brindar calidad en el servicio.

Mayorga y Hernández (2019) en la denominación de su tesis, Sistema de intervención para la mejora de motivación laboral y la satisfacción del cliente externo, Caso Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Santiago de Quero; permitió responder a qué se debe la deficiente motivación y dejadez en los colaboradores, problemas ocupacionales, mala atención a los consumidores, egresos económicos y deducción de ingresos de la entidad. En la ejecución emplearon enfoques cuantitativos y cualitativos, utilizando la investigación no experimental, transversal mediante alcance étnico y correlacional - descriptivo; aplicándose dos cuestionarios: motivación y calidad de servicio a colaboradores de la municipalidad. Las consecuencias del diagnóstico acceden a perfilar el sistema de intervención, enfocándose al reconocimiento social, moral y económico, acrecentando la motivación en los colaboradores estudiados; por ende, el agrado del usuario externo, al ser empleadas por la entidad. Concluyeron que la motivación laboral es un impulso que conlleva al colaborador a brindar una excelente calidad de servicio, radicando en la aspiración que tiene el colaborador al obtener sus metas y objetivos.

Hernández y Morales (2017) en su estudio Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en el organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa. Se desarrolló con colaboradores que prestan servicios en la Comisión Estatal de Acceso a la Información Pública de Sinaloa (CEAIP), aplicándose un interrogatorio estructurado para 36 personas; hallándose que coexisten 4 dimensiones para motivarse laboralmente (labor en equipo, equidad, comunicación, modelo de dirección) y 5 dimensiones para satisfacerse laboralmente (incentivos salariales o reconocimiento, ingresos, nivel ilustrado, relación laboral con la carrera, tipo de faena); positivamente impactando en el ejercicio laboral de los servidores públicos y colaboradores del CEAIP.

Nacional

Castillo (2022) en su estudio Motivación laboral y su dependencia con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, 2022. Investigación de tipo aplicada, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional. Concluyendo que, la motivación se vincula con la calidad de servicio de modo positivo y significativo, al obtenerse el valor de la significancia de 0,000 siendo menor al valor ($p < 0,05$), el valor del coeficiente de correlación r_s es 0,871; valores que comprobaron la aceptación de la hipótesis alterna.

Para el tesista Machuca (2019) en su trabajo Motivación laboral de los colaboradores del municipio de Comas, 2018. Investigación de enfoque cuantitativo, tipo básico, de nivel descriptivo, diseño no experimental y transversal, constituyéndose una muestra de 150 colaboradores. Empleándose una técnica de encuesta y su instrumento de medición un cuestionario, validándose por expertos, la confiabilidad se comprobó por medio del coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo 0,855 para la variable motivación laboral; con consecuencias estadísticas se encontró que el 10,67% de colaboradores manifestaron que tienen escasa motivación, además el 88,67% aseveró poseer una motivación moderada y el 0,67% posee una prominente motivación.

Para el tesista García (2018) con su estudio Motivación y satisfacción laboral de los colaboradores del Ministerio Público, Lima Norte, 2018. Teniendo por objetivo comprobar la dependencia entre motivación y satisfacción laboral; se empleó el método hipotético y deductivo, tipo de indagación básica, de nivel descriptivo-correlacional, enfoque cuantitativo, diseño no experimental; con una población de 200 colaboradores, se aplicó muestreo de tipo no probabilístico con una muestra de 132. Se empleó como técnica la encuesta con su cuestionario; comprobando su confiabilidad por Alfa de Cronbach; concluyó la existencia de correspondencia entre la motivación y la satisfacción laboral mediante Rho Spearman de 0,670; indicando la existencia de una alta relación positiva entre ambas variables.

Para Idrogo (2017) con su estudio denominado Estrategia de motivación que favorezca a la satisfacción laboral en trabajadores de entidad estatal, investigación descriptiva - propositiva, en una institución pública de Chiclayo; la cual contaba con 35 colaboradores. Concluyó que el 96,9% de trabajadores presenta motivación moderada y el 3,12% motivación alta. Además, el 68,75% muestran complacencia regular, en tanto el 6,25% ostenta descontento laboral. Encontrándose correlación positiva y significativa entre la motivación como la satisfacción ocupacional, si se aplicase una estrategia motivacional contribuirá a perfeccionar la satisfacción ocupacional.

Ríos (2017) con su investigación titulada Nivel de motivación y su correlación con la satisfacción laboral en los colaboradores del Municipio Provincial de Lamas en el 2015; en su resultado se determinó que el nivel de motivación de los colaboradores es preferentemente alto entre los colaboradores que trabajan en la sede céntrica del municipio. Evaluándose la correlación entre variables, al aplicarse la prueba de hipótesis de Pearson. Finiquitó que coexiste relación significativa y directa entre la motivación como satisfacción laboral de los colaboradores del municipio.

Marccarcco y Huarcaya (2017) en su estudio denominado Factores predominantes en la percepción de la satisfacción laboral de los colaboradores administrativos del Municipio Provincial de Arequipa 2017, señalan que las políticas administrativas del municipio originan insatisfacción en colaboradores,

evidenciándose que las conexiones laborales en dicha institución son fugaces y no se percibe el fortalecimiento en la mejora personal ni se origina el bienestar de los colaboradores. Concluyó que los beneficios ocupacionales: estipendios, prestaciones, etc., que reciben dichos colaboradores originados en las escalas salariales, creando insatisfacción; asimismo, los momentos de incertidumbre y tensión son eminentes, reflexionando que no son reconocidos los sobre esfuerzos; lo que aqueja gravemente el nivel de empeño por parte de los colaboradores.

Para Weepiu (2017) en su tesis Parámetros motivacionales para la satisfacción laboral en los trabajadores del Municipio Provincial de Condorcanqui, 2017. Teniendo por objetivo correlacionar la motivación y la satisfacción laboral; partiendo de la hipótesis que la determinación de parámetros motivacionales influenciará en forma adecuada en la satisfacción ocupacional de los colaboradores del municipio. Se aplicó la técnica de entrevista y encuesta. Los resultados obtenidos fueron significativos, debido a que en su totalidad los colaboradores estaban desalentados. Finiquitando la coexistencia de 2 tipologías de parámetros motivacionales, interno y externo, estando ligados a factores personales y a factores extra personales, entre ellos inciden: sueldo, capacitación o formación profesional, reconocimiento y la seguridad laboral; por otro lado, asumimos el clima organizacional, la actitud del trabajador y los caracteres del superior, personificada en el gerente municipal y alcalde.

Local

Del Rosario y Huamán (2018) en su estudio Motivación y satisfacción laboral de colaboradores administrativos de la MDAV, 2017, Tumbes, Perú. Enunciaron que, debido al importante rol de los gobiernos locales referente a la riqueza y progreso del país, siendo sustancial garantizar el logro de los objetivos, contando con colaboradores motivados, satisfechos e idóneos. La investigación fue tipo descriptiva – correlacional, de enfoque cuantitativo, se aplicó una muestra censal a 57 colaboradores, aplicándose una encuesta en escala de Likert. En su resultado se determinó la no existencia de diferencias significativas dentro del nivel de satisfacción ocupacional alcanzando un nivel medio de conformidad.

Finiquitaron, que dicha motivación tuvo influencia de nivel medio en la satisfacción laboral de colaboradores; el factor reconocimiento tuvo influencia de nivel medio en la satisfacción ocupacional de los colaboradores, por rotaciones de los superiores por cada 4 años; siendo en mayoría de los casos, el factor recompensa el que entiende los estímulos tangibles e intangibles calificándose en nivel medio, preexistiendo perspectivas de desarrollo por funcionarios municipales, las situaciones ocupacionales son aceptables calificándose en nivel medio de aceptación entre colaboradores de dicha entidad, por ser una característica del sector estatal, el retraso en el abastecimiento de materiales y avances en los contextos laborales.

2.3 Definición de términos básicos

Actitudes

Denominadas posturas al proceder de acuerdo o en desacuerdo en relación a circunstancias, entorno concluyente o personal (Arbaiza, 2010).

Comunicación

Es una facultad de transmisión y atención de ideas de modo efectivo, utilizando un canal conveniente al instante oportuno, facilitando datos precisos con el fin de defender las observaciones y conclusiones (Louffat, 2010).

Desempeño

Es el modo en que los individuos efectúan sus actividades, funciones y obligaciones (Chiavenato, 2009).

Eficacia organizacional

Es la que representa la meta definitiva para los gerentes, siendo una guía para sus decisiones referente a diseño de estrategias, de coordinación en labores y actividades de los colaboradores (Robbins y Coulter, 2014).

Comportamiento organizacional

Indagación de individuos que intervienen en las compañías, ocupándose de la influencia que efectúan en las entidades y del predominio que las entidades ejecutan en colaboradores (Chiavenato, 2009).

Cultura organizacional

Tradiciones compartidas, principios, valores y modo de realizar los sucesos que intervienen en la manera que ejercen los colaboradores de una compañía (Robbins y Coulter, 2014).

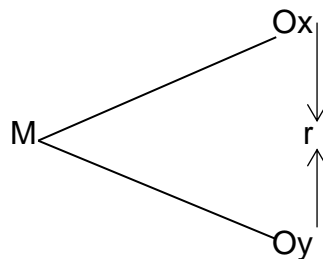
Desarrollo

Es la razón de efectividad, la cual apunta a la idoneidad de una entidad, aumentando la forma como responde a los requerimientos del ambiente presente y futuro, procesos parecidos o equivalentes son integración, permanencia e institucionalización (Ivancevich, Konopaske y Matteson, 2006).

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de estudio

La presente tesis perteneció al diseño de indagación no experimental, transaccional, nivel descriptivo, correlacional; con el objetivo de verificar la asociación entre las variables de investigación. Sujetándose a los requerimientos del proceso de investigación, se aplicó el diseño correlacional simple.



Donde:

M: Representa a la muestra

Ox: Variable 1 - Motivación laboral

Oy: Variable 2 - Calidad del servicio

r: Relación entre variables

3.2. Población, muestra y muestreo

Población

Es el conjunto de individuos, cosas o sucesos mediante las que el científico espera amplificar las consecuencias de su averiguación (Hernández, Fernández y Batista, 2014). Se trabajó con dos poblaciones, la primera respecto a la variable motivación laboral que estuvo constituida por 59 trabajadores (funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares), según los registros del Área de Personal (MDAV). En cuanto a la variable calidad del servicio; la población estuvo

comprendida por los 24,006 habitantes distrito de Aguas Verdes, población estimada.

Tabla 1: Población de personal administrativo

Grupos ocupacionales y Directivos	PEA
Funcionarios/ directivos	10
Profesionales	17
Técnicos	30
Auxiliares	02
Total	59

Fuente: Área de personal, MDAV, 2022.

Muestra

La muestra de la variable motivación laboral fue por conveniencia del estudio al ser considerados el número de colaboradores que componen la población de 59 colaboradores entre directivos, funcionarios, profesionales, técnicos y auxiliares.

La muestra de la variable calidad del servicio, se valuó mediante la fórmula de poblaciones finitas: (Wittkoski, 2000)

$$n = \frac{Z^2 * P * Q * N}{((N - 1) E^2 + Z^2 * P * Q)}$$

Donde:

n: es el tamaño de la muestra

N: es la población que según (INEI, 2017) será de 24 006 pobladores

P: es la probabilidad de ocurrencia de los casos, en este caso será de 0,50

Q: es la probabilidad de no ocurrencia de los casos, en este caso será de 0,50

Z: es la distribución normal estándar (para el 95% del margen de confiabilidad), en este caso será de 1,96

E: es el error de estimación de la medida de la muestra respecto a la población, diez por ciento, en este caso será de 0,10

Reemplazando en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{1,96^2 * 0,50 * 0,50 * 24006}{(24006 - 1) 0,10^2 + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = 96 \text{ (96 pobladores)}$$

Muestreo

Los datos para las variables se consiguieron por medio de la técnica de la encuesta, el instrumento utilizado fue un cuestionario de 38 interrogaciones mediante escala Likert: Totalmente de acuerdo (TA=5), De acuerdo (DA=4), Indeciso (I=3), En desacuerdo (ED=2), Totalmente en desacuerdo (TD=1); aplicándose a la muestra no probabilística de 59 trabajadores de la MDAV.

3.3. Métodos, técnicas e instrumentos

Métodos

Según, Velásquez y Rey (2010), se tomaron en cuenta los siguientes métodos:

- a. **Análisis:** se realiza por medio de una acción cognitiva que viabilizará desorganizar en mente algo completamente complejo en sus fragmentos y cualidades en sus múltiples dimensiones como conexiones de las variables de investigación.
- b. **Síntesis:** se da por medio de una operación contrapuesta al análisis que instituye en mente la fusión entre ambos fragmentos anticipadamente comprobados, proporciona revelar las relaciones y características genéricas entre componentes del entorno de la motivación laboral y calidad del servicio.
- c. **Inductivo:** es el modo de raciocinio mediante el cual acontece la comprensión de cuestiones específicas a un conocimiento más genérico,

manifestando la existencia que tienen en común los fenómenos particulares, esto es, a partir de la investigación de motivación laboral y calidad del servicio en el municipio se determinará el impacto de la motivación laboral en la calidad del servicio a usuarios externos de la MDAV.

- d. **Deductivo:** es un modo de raciocinio el cual transita de un conocimiento genérico, así como de mínimo nivel en mayoría (particular), deduciéndose a partir de él, leyes y principios, parte de los axiomas, que manifiestan las relaciones genéricas, permanentes y primordiales entre los objetos y fenómenos de la realidad, resultando de ellos las peculiaridades y el comportamiento de los casos particulares, es decir, de la fundamentación teórica viabilizara realizar el trabajo de indagación.

Técnicas

Bernal (2016) explica que las técnicas más empleadas para proyectos de investigación son:

a. Análisis documental

Se analizó y cuestionó la literatura comprendida en textos, informes de trabajos, revistas, documentos institucionales en relación a variables de investigación, dicha información fue recopilada en fichas bibliográficas.

b. Encuestas

Técnica para recolectar información, en la que se pregunta en modo escrito o verbal a un conjunto de personas con el fin de conseguir una determinada información, siendo imprescindible para la investigación (Hernández et al., 2014).

El instrumento de medición de la encuesta lo constituyó un cuestionario diseñándose para la variable motivación laboral un formato con 18

preguntas mediante escala de Likert, aplicándose a 59 colaboradores, previa autorización de la autoridad. (Anexo 3, 4, 5, 6, 7, 10). En cuanto a la calidad del servicio, se estructuraron 20 preguntas en escala de Likert, aplicándose a una muestra probabilística de 96 pobladores del distrito de Aguas Verdes. (Anexo 3, 4, 5, 6, 7, 10)

Instrumentos

a. Cuestionario

Conjunto de preguntas indicadas mediante escrito a personas para que opinen respecto a un asunto (Hernández et al, 2014).

Es un instrumento considerado para evaluar la opinión que los colaboradores (funcionarios, administrativos) poseen respecto al tema en específico.

En este caso sobre la motivación laboral a los colaboradores de la MDAV y para la calidad del servicio por medio de una muestra aleatoria correspondiente a 96 pobladores del distrito de Aguas Verdes. Estará estructurado con 18 y 20 preguntas, respectivamente para cada variable, apoyados en la escala de medición de Likert. (Anexo 6, 7)

b. Fichas bibliográficas

Son Instrumentos utilizados para obtener la información en textos, archivos y registros del municipio.

3.4. Procesamiento y análisis

Procesamiento

Los datos para el estudio relacionado con motivación laboral y calidad de servicio se obtuvieron con la técnica de encuesta, aplicándose dos cuestionarios con 18 y 20 interrogaciones, valorados mediante escala de Likert, empleadas a 59

colaboradores de la MDAV, y a una muestra aleatoria de 96 pobladores del distrito de Aguas Verdes.

La información requerida en la presente investigación fue recolectada de manera personal por el tesista. La información documental y material bibliográfico se compiló mediante textos bibliográficos, artículos académicos y otros materiales de las bibliotecas de las universidades locales, publicaciones y documentos que se lograron vía Internet, utilizándose fichas bibliográficas; para recaudar datos en las unidades muestrales de la averiguación se empleó la técnica de la encuesta.

El procesamiento de datos se efectuó mediante el programa estadístico SPSS, obteniéndose resultados en tabla de frecuencias, figuras, coeficiente Rho de Spearman.

Análisis

Para analizar los resultados de la investigación, se utilizó la estadística descriptiva e inferencial, encaminándose a analizar e interpretar los datos de tablas, figuras y/o medidas de resumen. Relacionándose a variables ordinales, en la demostración de la hipótesis general y específica se utilizó el p – value y el coeficiente de Spearman, el cual determinó la correlación entre la variable motivación y calidad del servicio. Así como el impacto de las dimensiones básicas, seguridad y estima con la variable calidad del servicio. Luego se realizó el análisis de la información en conjunto de forma coherente fundamentándose en las bases teóricas científicas y antecedentes, para realizar la contrastación de la hipótesis y determinar el impacto de la motivación laboral sobre la calidad del servicio a los usuarios externos de la MDAV.

3.5. Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad de la consistencia interna del instrumento se logra estimar con el Alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad se realiza mediante el Alfa de

Cronbach, asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un similar constructo y que están altamente correlacionados (Welch & Comer, 1988).

Cuanto más cercano a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados, la confiabilidad de la escala debe lograrse siempre con los datos de cada muestra para certificar la medida fiable del constructo en la muestra de averiguación (Welch y Comer, 1988).

Para la confiabilidad de los instrumentos se utilizó la muestra censal de 59 trabajadores; indicándose, en la totalidad de las investigaciones realizadas, se aplica este tipo de instrumento.

Se obtuvo un índice de Confiabilidad del Alfa de Cronbach para la variable motivación laboral, presentando un valor de 0,838 para las 18 preguntas, con este indicador, se asevera la existencia de confiabilidad interna del instrumento de medición próximo a la unidad, de acuerdo con la teoría. (Tabla 2 y Anexo 8)

Tabla 2: Estadísticos de fiabilidad de motivación laboral

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,838	18

Fuente: Encuesta

El índice de Confiabilidad del Alfa de Cronbach para la variable Calidad del servicio, expresa un valor de 0,822 para sus 20 preguntas, aseverando la existencia de confiabilidad interna del instrumento de medición próximo a la unidad, de acuerdo con la teoría. (Tabla 3 y Anexo 9)

Tabla 3: Estadísticos de fiabilidad de calidad del servicio

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
0,822	20

Fuente: Encuesta

3.6. Definición y operacionalización de variables

De la Variable 1: Motivación laboral

Definición conceptual.

Es todo tipo de deseos, necesidades, impulsos y fuerzas similares, por lo consiguiente los administradores motivan a los empleados para compensar esos impulsos como aspiraciones, que los estimularán a actuar de la manera deseada. (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012)

Definición operacional

Los datos de la variable motivación se obtuvieron utilizando la técnica de la encuesta, empleándose como instrumento de medición un cuestionario de 18 preguntas valoradas con escala de Likert: Totalmente de acuerdo (TA=5), De acuerdo (DA=4), Indeciso (I=3), En desacuerdo (ED=2), Totalmente en desacuerdo (TD=1), aplicándose a los 59 trabajadores de la MDAV. (Anexo 1, 2)

Dimensiones e Indicadores

Dimensión 1: Básicas: Alimentación, casa, vestido

Dimensión 2: Seguridad: Salud, educación, convivencia

Dimensión 3: Estima: Reconocimiento, confianza, logros

De la variable 2: Calidad de servicio

Definición conceptual

Deming (1989) explica que, calidad es un nivel de uniformidad y fiabilidad previsible, adecuado al mercado y de bajo costo.

Definición operacional

Los datos de la variable calidad del servicio se lograron a través de la técnica de la encuesta, empleándose un cuestionario como instrumento de medición de 20 preguntas, en escala de Likert: Totalmente de acuerdo (TA=5), De acuerdo (DA=4), Indeciso (I=3), En desacuerdo (ED=2), Totalmente en desacuerdo (TD=1), aplicándose a una muestra aleatoria de 96 pobladores del Distrito de Aguas Verdes. (Anexo 1, 2)

Dimensiones e Indicadores

Dimensión 1: Elementos tangibles

Indicadores: Infraestructura, equipos, personal.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta

Indicadores: Atención inmediata, informar, actitud de ayuda, eficiencia.

Dimensión 3: Empatía

Indicadores: Atención amable, interés y voluntad para resolver problemas, comprensión.

Dimensión 4: Seguridad

Indicadores: Atención individualizada, condiciones apropiadas, confianza del servicio, higiene y limpieza, conocimiento.

Escala valorativa

La escala valorativa para la variable motivación laboral posee 18 preguntas distribuyéndose en tres dimensiones y seis preguntas cada una, estando el puntaje máximo asignado para la escala más alta, de totalmente de acuerdo con cinco puntos y la menor escala con el puntaje mínimo de un punto; éstos puntajes son multiplicados con el número de preguntas que contienen las dimensiones y las variables, asimismo, tenemos la escala valorativa de la motivación laboral y calidad del servicio, logrando como resultado los valores máximos y mínimos, apreciándose en la tabla 4 y 5.

Tabla 4: Escala valorativa de la variable motivación laboral

Dimensiones	Preguntas	Valor Mínimo	Valor Máximo
Básicas	01 al 06	6	30
Seguridad	07 al 12	6	30
Estima	13 al 18	6	30
V. Motivación	01 al 18	18	90

Fuente: Cuestionario

Tabla 5: Escala valorativa de la variable calidad del servicio

Dimensiones	Preguntas	Valor Mínimo	Valor Máximo
Elementos tangibles	19 al 23	5	25
Capacidad de respuesta	24 al 28	5	25
Empatía	29 al 33	5	25
Seguridad	34 al 38	5	25
V. Calidad del Servicio	19 al 38	20	100

Fuente: Cuestionario

Los datos obtenidos de la variable motivación laboral y calidad de servicio estuvieron procesados en tres niveles: alto, medio y bajo; con el propósito de correlacionar las variables motivación laboral y calidad de servicio, tienen dieciocho y veinte preguntas respectivamente, el puntaje máximo establecido para la escala más alta es totalmente de acuerdo con cinco puntos y el puntaje mínimo asignado para la escala más baja es de un punto, como consecuencia obtenemos los puntajes máximos y mínimos de acuerdo con las tablas 4 y 5.

En la motivación laboral, se considera nivel:

Alta: Cuando la municipalidad al brindar los incentivos al trabajador, éste responde con un desempeño laboral bien aceptable.

Media: Cuando los trabajadores al percibir los estímulos institucionales, su desempeño laboral lo mejoran en término medio.

Baja: Cuando los trabajadores son indiferentes ante los incentivos brindados por la institución y mantienen un desempeño laboral igual como su productividad habitual.

En la calidad del servicio, se considera nivel:

Alta: Cuando los pobladores perciben los servicios municipales prestados por el municipio, la satisfacción de sus expectativas es plena.

Media: Cuando los pobladores perciben los servicios municipales facilitados por el municipio, la satisfacción de sus expectativas es media.

Baja: Cuando los pobladores perciben los servicios municipales prestados por el municipio, la satisfacción de sus expectativas es baja o nula.

La demostración de la hipótesis se realizó con el p- value y la correlación se realizó con el coeficiente Rho de Spearman (ρ), siendo una medida de correlación (la interdependencia o asociación) entre dos variables aleatorias (tanto discretas como continuas), para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados en su respectivo orden.

La interpretación del coeficiente Rho de Spearman coincide en valores cercanos a 1; revelando una correlación positiva y fuerte, valores próximos (-1) muestran una correlación fuerte y negativa, valores cercanos a cero muestran que no hay correlación lineal, por lo que puede existir otro tipo de correlación, pero no lineal. La correlación de Spearman se utiliza para analizar relaciones en las que actúan variables ordinales. (Spearman, 1927)

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Para el objetivo general: Determinar el impacto de la motivación laboral en la calidad del servicio a los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Región Tumbes, 2022.

Tabla 6: Impacto de la Motivación laboral en la Calidad de Servicio

Nivel	Motivación laboral			Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	N	%
Alta	66 a 90	15	25,4	74 a 100	29	30,2
Media	42 a 65	38	64,4	47 a 73	57	59,4
Baja	18 a 41	6	10,2	20 a 46	10	10,4
Totales		59	100,0	96		100,0

Fuente: Encuesta

La motivación laboral tuvo respuestas de nivel medio de 64,4% de ellas, asimismo, en nivel alto de 25,4% impactando en la calidad del servicio del nivel medio con el 59,4% y en alto con 30,2% de las contestaciones de colaboradores y usuarios externos de la MDAV.

Prueba de hipótesis para el objetivo general: La motivación laboral impacta de manera positiva y significativa en la calidad del servicio a los usuarios externos en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Región Tumbes, 2022.

Derivaciones que podemos comprobar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman ($\alpha=0,887$) con un nivel de significancia de 0,000 indicándonos que existió una relación de asociatividad entre las variables de nivel alto, con un impacto positivo y significativo de la variable motivación laboral en la calidad del servicio, admitiendo la hipótesis de trabajo para el objetivo general.

Tabla 7: Correlación entre la motivación y la calidad del servicio

Coeficiente Rho de Spearman		Motivación laboral	Calidad de servicio
Motivación laboral	Coeficiente de correlación		0,887**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		59
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,887**	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	96	

Fuente: Encuestas

Para el objetivo específico 1: Describir el impacto de las dimensiones básicas en la calidad del servicio a los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Tabla 8: Impacto de la motivación básica en la calidad de servicio

Nivel	Motivación básica			Calidad de servicio		
	Puntuación	n	%	Puntuación	N	%
Alta	21 a 30	6	10,2	74 a 100	29	30,2
Media	13 a 20	34	57,6	47 a 73	57	59,4
Baja	6 a 13	19	32,2	20 a 46	10	10,4
	Totales	59	100,0		96	100,0

Fuente: Encuestas

La dimensión de la motivación básica que analizó los indicadores sobre la alimentación, casa, vestido obtuvo respuestas de nivel medio con 57,6%; en nivel bajo con 32,2%; impactando en la variable calidad de servicio de nivel medio con el 59,4%; en nivel alto con el 30,2% y en nivel bajo de 10,4% de las respuestas analizadas pertenecen a los colaboradores y de los usuarios externos de la MDAV.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 1: Las dimensiones básicas impactan de manera positiva y significativa en la calidad del servicio a los usuarios externos en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Resultados que se comprobaron con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman es de 0,819 con una significación bilateral de 0,000, expresando la existencia de asociatividad entre la dimensión de la motivación básica y la calidad de servicio,

impactando de manera positiva y significativa de nivel alto, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 1.

Tabla 9: Correlación entre las básicas y la calidad de servicio

Coeficiente Rho de Spearman		Básicas	Calidad de servicio
Básicas	Coeficiente de correlación		0,819**
	Sig, (bilateral)		0,000
	N		59
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,819**	
	Sig, (bilateral)	0,000	
	N	96	

Fuente: Encuestas

Para el objetivo específico 2: Explicar el impacto de las dimensiones de seguridad en la calidad del servicio a los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Tabla 10: Impacto de la motivación seguridad en la calidad de servicio.

Nivel	Motivación seguridad			Calidad de servicio		
	Puntuación	N	%	Puntuación	N	%
Alta	21 a 30	30	50,8	74 a 100	29	30,2
Media	13 a 20	25	42,4	47 a 73	57	59,4
Baja	6 a 13	4	6,8	20 a 46	10	10,4
Totales		59	100,0			96 100,0

Fuente: Encuestas

Para la dimensión de la seguridad que manejó los indicadores de la salud, la educación y la convivencia, obtuvieron respuestas de nivel alto con el 50,8% de ellas y con el 42,4% de nivel medio, impactando en la calidad del servicio de nivel medio con el 59,4%; nivel alto con 30,2% y en nivel bajo con un 10,4% de las respuestas de los colaboradores y de los usuarios externos de la MDAV.

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 2: Las dimensiones de seguridad impactan de manera positiva y significativa en la calidad del servicio a los usuarios externos en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Derivaciones que podemos comprobar con el cálculo del Rho de Spearman es de 0,900 con un nivel de significancia de 0,000 existiendo asociatividad entre la dimensión de la seguridad y de la variable calidad del servicio, con una implicancia positiva y significativa de nivel alta, como consecuencia se aceptó la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 2.

Tabla 11: Correlación entre la seguridad y la calidad de servicio

Coeficiente Rho de Spearman		Seguridad	Calidad de servicio
Seguridad	Coeficiente de correlación		0,900**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		59
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,900**	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	96	

Fuente: Encuestas

Para el objetivo específico 3: Analizar el impacto de las dimensiones de la estima en la calidad del servicio a los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

La dimensión de la estima que administró los indicadores del reconocimiento, los logros y la confianza tuvieron respuestas de nivel medio con el 57,6%; en nivel bajo con 32,2% y para el nivel alto con el 10,2%; impactando en la calidad de servicio de nivel medio con el 59,4%; con un nivel alto con 30,2% y para el nivel bajo con un 10,4% contestaron los colaboradores y usuarios externos de la MDAV.

Tabla 12: Correlación entre la seguridad y la calidad de servicio

Nivel	Motivación estima			Calidad de servicio		
	Puntuación	N	%	Puntuación	n	%
Alta	21 a 30	6	10,2	74 a 100	29	30,2
Media	13 a 20	34	57,6	47 a 73	57	59,4
Baja	6 a 13	19	32,2	20 a 46	10	10,4
Totales		59	100,0	96		100,0

Fuente: Encuestas

Prueba de hipótesis para el objetivo específico 3: Las dimensiones de la estima impactan de manera positiva y significativa en la calidad del servicio a los usuarios externos en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.

Se puede corroborar las consecuencias con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman es de 0,819; con un nivel de significancia bilateral de 0,000 expresándonos la existencia de asociatividad entre la dimensión de estima como la calidad de servicio con un impacto positivo y significativo de nivel alto, aceptando la hipótesis de trabajo para el objetivo específico 3.

Tabla 13: Correlación entre la estima y la calidad de servicio

	Coeficiente Rho de Spearman	Estima	Calidad de servicio
Estima	Coeficiente de correlación		0,819 ^{**}
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		59
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	0,819 ^{**}	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	96	

Fuente: Encuestas

4.2. Discusión

Para el objetivo general: Determinar el impacto de la motivación laboral en la calidad del servicio a los usuarios externos de la MDAV, Región Tumbes, 2022.

La motivación laboral tuvo respuestas de nivel medio con 64,4% de ellas y nivel medio con el 25,4%; impactando en la variable calidad del servicio de nivel medio con el 59,4% y en nivel alto con 30,2% de respuestas de colaboradores y usuarios externos de la MDAV.

Castillo (2022) concluyó, que la motivación laboral se asocia con calidad del servicio de manera significativa y positiva, el coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0,871 de este modo se aceptó la hipótesis alterna.

Existen coincidencias entre la investigación realizada a los colaboradores y usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes y los hallazgos realizados por Castillo (2022) en lo referente a la motivación laboral y la calidad del servicio a la población.

Para el objetivo específico 1: Describir el impacto de las dimensiones básicas en la calidad del servicio a los usuarios externos de la MDAV.

La dimensión de la motivación básica que analizó los indicadores sobre la alimentación, casa, vestido obtuvo respuestas de nivel medio con el 57,6% y en nivel bajo 32,2% impactando en la variable calidad del servicio de nivel medio con el 59,4% y en nivel alto 30,2% de contestaciones de los colaboradores y de los usuarios externos de la MDAV, Tumbes.

Castillo (2022) finiquitó que existió correlación significativa y positiva entre la motivación intrínseca que analizó la alimentación, casa, vestido y la calidad del servicio, más del 50% del personal se encuentra con una motivación intrínseca buena y brindan un buen servicio al usuario.

La investigación ejecutada con colaboradores y usuarios externos de La MDAV tienen acercamientos con los resultados obtenidos por Castillo (2022) de la Municipalidad de Santa Cruz de Chuca, 2022.

Para el objetivo específico 2: Explicar el impacto de las dimensiones de seguridad en la calidad del servicio a los usuarios externos de la MDAV.

Para la dimensión motivación de la seguridad que manejo los indicadores de salud, educación y convivencia, se asumieron respuestas con un nivel alto de 50,8% y con 42,4% en nivel medio, con impacto en variable calidad del servicio de nivel medio con 59,4%; asimismo, con un 30.2% contestaron los colaboradores y usuarios externos de la MDAV, obteniendo un nivel alto.

Castillo (2022) se ha evidenciado que hay correlación significativa y positiva entre la motivación extrínseca que analizó la salud, la educación, la convivencia y la calidad del servicio con una motivación baja ofreciendo un servicio incorrecto.

Los resultados encontrados en los trabajadores y usuarios de la MDAV tienen coincidencias con los hallazgos encontrados por el autor en los pobladores y trabajadores de la Municipalidad de Santa Cruz de Chuca, 2022.

Para el objetivo específico 3: Analizar el impacto de las dimensiones de la estima en la calidad del servicio a los usuarios externos de la MDAV.

La dimensión de la estima que administró indicadores del reconocimiento, la confianza y los logros, hubo respuestas del nivel medio con el 57,6% para el nivel bajo con el 32,2% y para el nivel alto con el 10,2%; impactando en la variable calidad del servicio de nivel medio con el 59,4% para el nivel alto con el 30,2% y para el nivel bajo con un 10,4% de respuestas obtenidas del personal administrativo y en los usuarios externos de la MDAV.

Castillo (2022) finiquitó que existió correlación positiva y significativa entre la motivación trascendental que analizó el reconocimiento, la confianza y los logros con la calidad del servicio de nivel bajo, es decir, brindando un servicio deficiente, no formando un equipo consistente para laborar a favor del poblador.

Finalmente podemos afirmar que, entre los resultados encontrados en la dimensión sobre la motivación referida a la estima y la calidad de servicio de los usuarios como colaboradores de la MDAV, encontramos coincidencias con las consecuencias suscritas por el autor en la investigación ejecutada en la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, 2022.

V. CONCLUSIONES

1. La motivación laboral tuvo impacto positivo y significativo en calidad del servicio evidenciándose con 64,4% de respuestas de nivel medio y nivel alto 25,4% confirmándose con el Rho de Spearman ($\alpha=0,887$), con significación bilateral de 0,000 de las respuestas obtenidas de los trabajadores y de los usuarios externos de la MDAV, Tumbes. Explicándose que los estímulos monetarios y no monetarios brindados de acuerdo a las necesidades de los trabajadores incrementa la productividad de las personas, exteriorizándose en una mejora calidad del servicio al ciudadano aguaverdino.
2. La dimensión de la motivación básica que analizó los indicadores sobre la alimentación, casa y vestido; se demostró un impacto positivo y significativo contra calidad de servicio con respuestas de nivel medio del 57,6% y en nivel bajo con 32,2%; asimismo, alcanzó un coeficiente Rho de Spearman ($\alpha=0.819$) con una significación bilateral de 0,000, permitiendo concluir una existencia de asociación significativa y positiva de grado alto. Resultados que expresan satisfacción de necesidades básicas, respetándose la dignidad como personas y estos contribuyan al objetivo institucional considerando al trabajador como un socio estratégico, para servir al ciudadano.
3. La dimensión motivación de seguridad que manejo los indicadores de salud, educación y convivencia, tuvieron respuestas de en nivel alto 50,8% de ellas, y en el medio 42,4%; con un impacto en la calidad de servicio, comprobándose con el coeficiente de rs ($\alpha=0,900$) y un nivel de significancia de 0,000; existiendo asociatividad entre la dimensión de la seguridad y la variable calidad de servicio, con una implicancia positiva y significativa de grado alto. Cifras que expresan que son motivados con mayor integración laboral y conocimientos para el desempeño efectivo de sus funciones orientadas al brindar un buen servicio

4. La dimensión de la estima que administró indicadores del reconocimiento, la confianza y los logros tuvieron respuestas de nivel medio de 57,6% y para el bajo con el 32,2% con un impacto en calidad de servicio de nivel medio con el 59,4% y el coeficiente de rs ($\alpha=0,819$) con un nivel de significancia bilateral de 0,000 expresan la existencia de asociación entre la dimensión de la estima y la variable calidad del servicio con un impacto positivo y significativo de nivel alto. Se evidenció que existe manejo de equipo de trabajo, entre directivos, funcionarios y trabajadores, ya que su visión municipal es brindar un servicio de calidad al poblador del distrito.

VI. RECOMENDACIONES

1. Los funcionarios y directivos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes deberían plantear como estrategias motivacionales: a) Estímulos no monetarios: (Reconocimiento certificados, condecoraciones) para generar mayor confianza y cohesión entre directivos y trabajadores; b) Estímulos monetarios: (bonos, bonificaciones y primas), para mejorar el sueldo y seguir aumentando la productividad respecto a servicios.
2. Es necesario contar con una Oficina de Bienestar social, que monitoree la calidad de vida laboral, y en base al diagnóstico se formule e implemente programas sociales de vivienda, alimentación (horario del refrigerio) a los trabajadores asimismo provea de indumentaria y equipos para un buen desempeño laboral que se expresará en la calidad del servicio.
3. Los funcionarios y directivos deben coordinar con las autoridades municipales para la implementación de tópicos o botiquines para garantizar la salud en el espacio laboral. Asimismo, firmar convenio con instituciones educativas y/o adiestramiento para el perfeccionamiento y/o actualización con el propósito de generar mayores y mejores competencias para asegurar una excelente calidad del servicio al ciudadano.
4. Es conveniente establecer mayor fluidez en los canales de comunicación a través de los niveles jerárquicos de manera ascendente, descendente, horizontal y diagonal a fin de lograr una participación activa de todos los trabajadores en los distintos certámenes y/o reuniones, donde puedan opinar y dar sus ideas con la intención de mejorar el servicio al ciudadano. Asimismo, se debe perfeccionar la autoestima a través de elogios y reconocimientos para premiar el desempeño del colaborador y se sienta motivado al brindar el servicio.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances In Experimental Social Psychology* (Vol. 2).
- Allauca, O, (2019), Allauca, O, J, (2019), *La Gestión Administrativa y su incidencia en la atención al cliente del Hospital General Docente de Riobamba*, Riobamba.
- Amador, N., Aguirre, M., Anguiano, N., & Guizar, J, (2018), *Desempeño laboral del estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales*, *Nova scientia*, 20(21),
- Aptitus, (29 de agosto de 2018), *El 48% de los trabajadores peruanos recibió capacitación de su actual empleo*, *Diario Gestión*,
- Arbaiza, F, L, (2010), *Comportamiento Organizacional: bases y fundamentos*, Buenos Aires, Argentina: Cengage Learning,
- Atao, H, M, (2015), *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la subgerencia de Desarrollo económico y social de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo*, Andahuaylas, Andahuaylas: UNAJMA, Recuperado de Repositorio UNAJMA
- Bernal, (2016), *Metodología de la investigación*, México: Pearson - Prentice Hall,
- Cambi, C, (2021), *La gestión administrativa y su incidencia en la atención al cliente de la cooperativa de ahorro y crédito integración desarrollo y futuro*, Chimborazo,
- Castillo, B, P, (2022), *Motivación laboral y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad distrital de Santa Cruz de Chuca*, 2022, Santa Cruz de Chuca: UCV,
- Chiavenato, I, (2007), *Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones*, México: Mc Graw Hill,
- Dalton, M., Hoyle, D., & Watts, M, (2007), *Relaciones Humanas* , México: Internacional Thomson Editores S,A,
- Del Rosario, Y., y Huamán, Y, (2018), *Motivación y satisfacción laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Aguas Verde*, Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes,

- Deming, W, E, (1989), *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*, Madrid: Díaz de Santos,
- García, H, A, (2018), *Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio Público*, Lima Norte - 2018, Lima, Perú: Universidad César Vallejo,
- Gil, G, E., y Gutierrez, P, S, (2021), *Factores asociados a la Motivación laboral en organizaciones de Latinoamerica una revisión sistemática*, Trujillo, Perú: Universidad César Vallejo.
- Gómez, M, M, (2021), *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu/ec/handle/123456789/2392>
- Gonzales, C, C, (2006), *Gestion de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*, Madrid : Pearson,
- González, M, (2011), *Comportamiento organizacional*, México: Compasio Editorial Continental,
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work* (2a. ed.). New York: Wiley.
- Herzberg, F. (1968). *The motivation to work*. New York.
- Hernández, J, J., y Morales, M, J, (2017), *Evaluación de la motivación y satisfacción laboral en un organismo autónomo de la administración pública del Estado de Sinaloa*, DAENA, 107 - 147, doi:ISSN 1870-557X 107
- Hernández, M, (2011), *Motivación animal y humana*, México: Manual moderno,
- Idrogo, C, M, (2017), *Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública*, USS, Chiclayo: Universidad Señor de Sipán.
- Infante, V., y Tamy, B, (2017), *Mirada histórica al proceso de capacitación en el*, Revista Mendive, 54 - 61,
- Instituto Nacional de Estadística e Informatica (INEI) , (2017), *Censos Nacionales 2017: XII de Población, VI de Vivienda y III de Comunidades Indigenas*, Perú: Compendio estadístico, Lima, Perú: INEI,
- Ivancevich, J., Konopaske, R., y Matteson, M, T, (2006), *Comportamiento organizacional*, México: Mc, Graw Hill interamericana editores,
- Juran , J., y Gryna, F, (1993), *Manual de control de calidad*, Barcelona: Diaz de Santos, recuperado de

- <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20,500,14074/4764/Tesis%20Gaddi%20%20La%20Torre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Juran, J. (1990), Panorama actual de la gestión de la calidad total, España: www.biblioteca.uma.es/bblidoc/tesisuma/16279463.pdf,
- Koontz, H., Weihrich, H., y Cannice, M. (2012), Administración: Una perspectiva global y empresarial, México: Mc Graw Hill,
- Ley N° 27972, (2003), Ley Órgánica de Municipalidades, 26 mayo, Lima, Perú: Editora Perú,
- Locke, E. (1968). Teoría del establecimiento de metas u objetivos. Estados Unidos-USA.
- Louffat, E. (2010), Administración: Fundamento del proceso administrativo, Buenos Aires: Cengage Learning,
- Machuca, P. W. (2019), Motivación laboral de los empleados de la municipalidad de Comas - 2018, Comas: UCV,
- Marccarcco, H. Y., y Huarcaya, L. G. (2017), Factores predominantes en la percepción de la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Arequipa 2017, UNSA, Arequipa, Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5545>
- Maslow, A. H. (1991), Motivación y personalidad (Vol, 1), (1, Ed,) Mexico: Ediciones Diaz Santos, Obtenid Recuperado o de <https://books.google.com.co/books?id=8wPdJ2Jzqg0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Mayorga, M. L., y Hernández, J. V. (2019), “sistema de intervención para el desarrollo de la motivación laboral y la satisfacción del cliente externo, Caso gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Santiago de Quero”, Ambato: Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Recuperado de <http://repositorio.pucesa.edu.ec/handle/123456789/2737>
- Mc Clelland, D. (1961). The achieving society. Princenton N. J: Van Nostrand.
- Newstrom, J. (2011), Comportamiento humano en el trabajo, Mexico: Mc Graw-Hill/Interamericana Editores, S,A, DE C,V,
- Parasuraman, A., Zeithalm, V., y Berry, L. (1988), Parasuraman, A.; Zeithalm, V., y Berry, L. (1988), SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality, Journal of Retailing, 64(1), 12-40, Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>

- Parra, M., E, Y y Tineo, C., Y, S, (2018), Motivación y su implicancia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura, Tumbes, 2018, Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes,
- Profedet, R, (13 de junio de 2018), Profedet, (13 de Junio de 2018), La importancia de la capacitación para las y los, Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20,500,12692/75875/Chavez_SCHJ-SD.pdf?sequence=1:
- Ramirez, T, J, (2017), la gestión administrativa y la calidad del servicio de la empresa montecarlo trans vip cía, Riobamba, Recuperado de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/4513>
- Reynaga Utani, , Y, (2015), Motivación y Desempeño Laboral del Personal del Hospital Hugo Pesce Pescetto de AndahuaylaS, Andahuaylas - Perú: Universidad Nacional José María Arguedas,
- Ríos, R, R, (2017), "Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en los, UCV, Lamas: Escuela de Posgrado, Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20,500,12692/1647/rios_rr.pdf?seq
- Riveros, P, (2077), Sistema de la calidad del servicio, Barcelona: ECOE Ediciones, doi:ISBN 978-958-648-502-9
- Robbins, S., y Coulter, M, (2014), Administración, México: Pearson,
- Sosa, P, (s,f.), Administración por calidad, Mexico: Limusa, Recuperado de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20,500,14074/4764/Tesis%20Gaddi%20%20La%20Torre.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Spearman, C, (1927), The nature of intelligence and the principles of cognition (1923) y The abilities of man (1927,
- Toro, F., & Cabrera, H, (1990), Motivación para el trabajo: conceptos, hechos y evidencias contemporáneos, Medellín: Ediciones Gráficas,
- Velásquez, F., A, R., y Rey, C., N, G, (2007 (2010)), Metodología de la investigación científica, Lima, Perú: San Marcos E,I,R,L,
- Vroom, V. (1964). Work and motivación. New York: Wiley.
- Weepiu, S, E, (2017), Parámetros motivacionales para la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Condorcanqui, 2017, UNRTM, Condorcanqui: Administración,

Welch, S. y Comer, J, (1988), *Quantitative Methods for Public Administration*., USA: Books/Cole Publishing Co, doi:10:O534108881/ 13: 9780534108885

Wittkoski, (2000), *Manual para la Formulación y Evaluación de proyectos de Inversión*, Lima - Perú: Cooperación Técnica del BID- ATN/ME-7138-PE,

Zayas, A, P, Báez, S, R., Zayas, F, J., y Hernández, L, M, (2015), *Causas de la satisfacción laboral en una organización comercializadora mayorista*, *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, XXIII(2), 35 - 51, doi:<https://doi.org/10,18359/rfce,1606>

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variabes	Población y muestra	Tipo de investigación
<p>Problema general ¿De qué manera la motivación laboral impacta en la calidad de servicio de los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Región Tumbes? 2022?</p> <p>Problemas específicos 1, ¿De qué manera las dimensiones básicas impactan en la calidad de servicio de los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes? 2, ¿De qué manera las dimensiones de seguridad impactan en la calidad de servicio de los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes? 3, ¿De qué manera las dimensiones de la estima impactan en la calidad de servicio de los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes?</p>	<p>Objetivo general Determinar el impacto de la motivación laboral en la calidad del servicio de los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Región Tumbes, 2022.</p> <p>Objetivos específicos 1. Describir el impacto de las dimensiones básicas en la calidad de servicio de los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes. 2. Explicar el impacto de las dimensiones de seguridad en la calidad de los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes. 3. Analizar el impacto de las dimensiones de la estima en la calidad de los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.</p>	<p>Hipótesis general La motivación laboral impacta de manera positiva y significativa en la calidad de servicio de los usuarios externos en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Región Tumbes, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas 1. Las dimensiones básicas impactan de manera positiva y significativa en la calidad de servicio de los usuarios externos en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes. 2. Las dimensiones de seguridad impactan de manera positiva y significativa en la calidad de servicio de los usuarios externos en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes. 3. Las dimensiones de la estima impactan de manera positiva y significativa en la calidad de servicio de los usuarios externos en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes.</p>	<p>Variable 1: Motivación laboral</p> <p>Variable 2 Calidad del servicio</p>	<p>Población Variable motivación laboral Constituida por 59 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Región Tumbes, 2022.</p> <p>Variable calidad del servicio Constituida por los 24 006 pobladores del distrito de Aguas Verdes.</p> <p>Muestra No probabilística, por conveniencia para la variable Motivación. Muestra aleatoria para la variable calidad del servicio, de los 96 pobladores del distrito de Aguas Verdes.</p>	<p>Descriptiva, Correlacional No Experimental Cuantitativa Transversal</p>

Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título: Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2022

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 1: Motivación laboral	<p>Es todo tipo de impulsos, deseos, necesidades y fuerzas similares, y los gerentes motivan a sus subordinados y hacen cosas que esperan satisfacer esos impulsos y deseos, y que los inducirán a actuar de la manera deseada (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012).</p>	<p>Los datos para la variable motivación se obtuvieron mediante la técnica de la encuesta, empleándose como instrumento de medición un cuestionario con 18 preguntas valoradas con escala de Likert: Totalmente de acuerdo (TA=5), De acuerdo (DA=4), Indeciso (I=3), En desacuerdo (ED=2), Totalmente en desacuerdo (TD=1), aplicándose a una muestra aleatoria los 59 trabajadores de la MDAV.</p>	<p>Básicas</p> <p>Seguridad</p> <p>Estima</p>	<p>- Alimentación - Casa - Vestido</p> <p>- Salud - Educación - Convivencia</p> <p>- Reconocimiento - Confianza - Logros</p>	<p>1,2,3,4,5,6</p> <p>7,8,9,10,11,12</p> <p>13,14,15,16,17, 18</p>

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Variable 2: Calidad del Servicio	Deming (1989) define la calidad como un nivel de uniformidad y fiabilidad previsible, adecuado al mercado y de bajo costo, calidad es todo lo que el cliente requiere y anhela.	Los datos para la variable calidad del servicio se obtuvieron a través de la técnica de la encuesta, se aplicó un cuestionario como instrumento de medición de 20 preguntas mediante escala de Likert: Totalmente de acuerdo (TA=5), De acuerdo (DA=4), Indeciso (I=3), En desacuerdo (ED=2), Totalmente en desacuerdo (TD=1), aplicándose a una muestra aleatoria de 96 pobladores del Distrito de Aguas Verdes.	Elementos tangibles Capacidad de Respuesta Empatía Seguridad	Infraestructura, equipos, personal. Atención inmediata, informar, actitud de ayuda, eficiencia. Atención amable, interés y voluntad para resolver problemas, comprensión. Atención individualizada, condiciones apropiadas, confianza del servicio, higiene y limpieza, conocimiento.	19 al 23 24 al 28 29 al 33 34 al 38

Anexo 3 : Consentimiento Informado

En la **Municipalidad Distrital de Aguas Verdes**, de la Provincia de Tumbes, a las, de.....2022,

Yo.....con DNI N.º....., expreso mi voluntad de participar como informante/entrevistado en la ejecución del proyecto de tesis del bachiller de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional de Tumbes; denominado:

“Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Región Tumbes, Perú, 2022”,

Declaro conocer el objeto del estudio y que se me ha informado acerca de la confiabilidad de la información que yo aporte en mi calidad de informante/entrevistado,

Nombre y firma

Anexo 4: Solicitud de autorización para ejecución de tesis.

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Aguas Verdes, 23 mayo del 2022.

Carta N° 05 - 2022/LPMO

Señor: Arq. Franklin Mario Silupú Tello

Alcalde de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes.

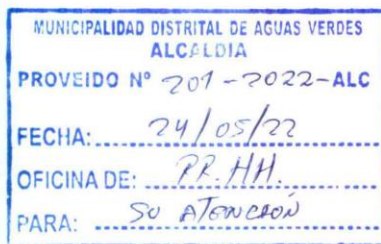
Asunto: Solicito autorización para ejecución de tesis.



Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que la suscrita, Bachiller en Administración de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, en su propósito de optar el título profesional de Licenciado en Administración. Ha presentado un proyecto de tesis: "Motivación laboral y su impacto sobre la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Región Tumbes, Perú, 2022"; para su ejecución es necesario contar con información pertinente como la PEA de su personal (Número de trabajadores: funcionarios, directivos, profesionales, técnico y auxiliares); Asimismo se requiere aplicar encuestas de las variables en estudio: Motivación laboral y calidad del servicio.

En tal sentido Señor alcalde, solicito la debida autorización, para obtener la información descrita y de ésta manera lograr mi objetivo académico.

Conocedor de alto espíritu de colaboración, me despido, agradeciéndole por anticipado por su valioso apoyo.



Atentamente,

Br. Liliana Pamela, Moscoso Ordinola

DNI N° 75161946

Tesista



Anexo 5: Aceptación para ejecutar tesis.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AGUAS VERDES

LEY N° 24074

R.U.C. N° 20172278079

Av. República del Perú N° 339 – Telefax 56-1466 e-mail mdav@muniaguasverdes.gob.pe

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Aguas Verdes, 21 de junio del 2022.

CARTA N° 147 -2022-S.G.RR.HH-MDAV

Br. Liliana Pamela Moscoso Ordinola

Asunto : SE ALCANZA INFORMACION Y SE ACEPTA LO SOLICITADO

Ref. : CARTA N° 05-2022/LPMO

En relación a su documento de fecha 23 de mayo del 2022, donde solicita autorización para ejecución de tesis; indicando que ha presentado un proyecto de tesis titulado: "Motivación laboral y su impacto sobre la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Región Tumbes, Perú, 2022"; Por lo cual necesita saber la PEA de nuestro personal (número de trabajadores, funcionarios, directivos, profesionales técnicos y auxiliares); también indica que requiere aplicar una encuesta de las variables en estudio: Motivación laboral y calidad del servicio.

De esta manera, se le detalla la PEA del personal de la MDAV:

Directivos y grupos ocupacionales	PEA
Funcionarios/ directivos	10
Profesionales	17
Técnicos	30
Auxiliares	02
Total	59

Asimismo, se le comunica que, para poder aplicar la encuesta indicada deberá señalar el día y la hora a realizarse con la finalidad de darle a conocer al personal de ésta entidad y puedan brindarles el apoyo y las facilidades del caso, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación.

Sin otro particular me suscribo de usted.

Atentamente,

ABG. LIZ JAZMIN MORAN DIOSES
Sub Gerente de Recursos Humanos (e)

Recibido
21/06/22
hora: 11:12

Anexo 6: Instrumento de medición: Motivación laboral

Dirigido a los colaboradores

Tenga Ud., un buen día,

La siguiente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión del trabajo de investigación titulado: "Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2022"

La información proporcionada es completamente anónima, Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que considere mejor, Conteste todas las proposiciones, Esta encuesta recogerá información que será utilizada a nivel académico.

Indicaciones: Marque con una "X" la alternativa correcta,

Total, de acuerdo	TA = 5
De acuerdo	DA = 4
Indeciso	I = 3
En Desacuerdo	ED = 2
Total, Desacuerdo	TD = 1

Muchas gracias por su colaboración,

Pregunta	TA 5	DA 4	I 3	ED 2	TD 1
Dimensión 1: Necesidades básicas					
1. ¿Cree usted que gana lo suficiente para satisfacer sus necesidades básicas de alimentación?					
2. ¿Cree usted que gana lo suficiente para satisfacer sus necesidades básicas de descanso?					
3. ¿Cree usted que las actividades que realiza en su trabajo diario son riesgosas para su salud?					
4. ¿Cree usted que su trabajo le permite acceder a bienes o recursos materiales? ¿Casa?					
5. ¿Cree usted que su trabajo le permite acceder a beneficios adicionales para cubrir gastos de salud?					
6. ¿Cree usted que gana lo suficiente para satisfacer					

sus necesidades básicas de vestimenta?					
Dimensión 2: Necesidades de seguridad					
7. ¿Cree usted que las actividades que realiza en su trabajo consideran la seguridad y salud ocupacional?					
8. ¿Cree usted que su trabajo le permite acceder a bienes o recursos materiales?					
9. ¿Cree usted que gana lo suficiente para satisfacer sus necesidades de vivienda?					
10. ¿Cree usted que necesita utilizar un equipo de protección para realizar su trabajo?					
11. ¿Cree usted que las condiciones ambientales son adecuadas en su trabajo?					
12. ¿Cree usted que su trabajo le permite acceder a capacitarse?					
Dimensión 3: Necesidades de estima					
13. ¿Cree usted que su jefe recompensa los logros de su equipo de trabajo?					
14. ¿Recibe incentivos monetarios por el ejercicio de sus labores?					
15. ¿Recibe incentivos no monetarios por el ejercicio de sus labores? ¿Elogios?					
16. ¿Recibe incentivos no monetarios por el ejercicio de sus labores? ¿Condecoraciones?					
17. ¿Recibe incentivos no monetarios por el ejercicio de sus labores? ¿Días libres?					
18. ¿Se siente usted reconocido por el trabajo que realiza?					

Muchas gracias

Anexo 7: Instrumento de medición: Calidad del servicio

Dirigido a los pobladores

Tenga Ud., un buen día.

La siguiente encuesta tiene como objetivo conocer su opinión del trabajo de investigación titulado: “Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Región Tumbes, Perú, 2022”

La información proporcionada es completamente anónima, Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que considere mejor, Conteste todas las proposiciones, Esta encuesta recogerá información que será utilizada a nivel académico.

Indicaciones: Marque con una “X” la alternativa correcta,

Totalmente de acuerdo	TA = 5
De acuerdo	DA = 4
Indeciso	I = 3
En Desacuerdo	ED = 2
Totalmente en desacuerdo	TD = 1

Muchas gracias por su colaboración.

Pregunta	TD 5	DA 4	I 3	ED 2	TD 1
Dimensión 1: Elementos tangibles					
19. ¿Considera que la infraestructura de la institución está acorde a las necesidades de los usuarios?					
20. ¿La institución cuenta con equipos de última generación o se encuentran en buenas condiciones para brindar un buen servicio al usuario?					
21. ¿Considera que la logística empleada en la institución de muebles y equipos prestan las condiciones adecuadas para brindar un buen servicio?					
22. ¿Considera que la apariencia del personal es fundamental para brindar una buena					

calidad de servicio?					
23. ¿Usted está de acuerdo con el horario establecido por la institución para la prestación de servicio?					
Dimensión 2: Capacidad de respuesta					
24. ¿Los documentos que ingresa usted a la oficina de trámite documentario son atendidas con Prontitud?					
25. ¿Considera que el personal de Admisión y secretarios están capacitados para brindar información de calidad a los usuarios?					
26. ¿El personal cuenta con la predisposición de brindar apoyo necesario para que usted se sienta conforme con el servicio de calidad ofrecido?					
27. ¿Considera que el flujo documentario se desarrolla de forma eficiente en la calidad del servicio?					
28. ¿Usted considera que el servicio prestado al usuario se da en el tiempo apropiado o establecido?					
Dimensión 3: Empatía					
29. ¿Considera usted que la cordialidad es fundamental para brindar una buena calidad de servicio?					
30. ¿Considera eficiente la capacidad de los trabajadores para la resolución de conflictos con los usuarios a fin de mejorar la calidad del servicio?					
31. ¿Considera que es necesario para los trabajadores comprender las necesidades y demandas de los usuarios para brindar una buena calidad de servicio?					
32. ¿Considera que el personal logra entender con facilidad las necesidades del usuario que solicita el servicio que brinda la institución?					
33. ¿considera que el personal al momento de prestar el servicio busca ponerse en la posición de los usuarios que solicitan los servicios?					
Dimensión 4: Seguridad					
34. ¿Considera usted que la atención personalizada contribuye con la satisfacción del usuario para una buena calidad de servicio?					
35. ¿La institución cuenta con las condiciones apropiadas de infraestructura para la comodidad de los usuarios en el área de atención?					
36. ¿Cree usted que el personal transmite confianza y seguridad al usuario en el momento de brindar el servicio?					

37. ¿Considera Ud., que la institución cuenta con un adecuado servicio de higiene y limpieza en las instalaciones?					
38. ¿Cree usted que el personal cuenta con los conocimientos suficientes para el desempeño de sus actividades en la prestación de servicios de la entidad?					

Muchas gracias

Anexo 8: Análisis de Confiabilidad variable motivación laboral

Alfa de Cronbach

Tabla 14: Fiabilidad de motivación laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,838	18

Fuente: Encuestas

Tabla 15: Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	59	100,0
	Excluidos ^a	0	0,0
	Total	59	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 16: Estadísticos total-elementos

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1, ¿Cree usted que gana lo suficiente para satisfacer sus necesidades básicas de alimentación?	56,17	160,591	0,364	0,834
2, ¿Cree usted que gana lo suficiente para satisfacer sus necesidades básicas de descanso?	56,41	157,694	0,498	0,827
3, ¿Cree usted que las actividades que realiza en su trabajo diario son riesgosas para su salud?	57,12	150,831	0,816	0,813
4, ¿Cree usted que su trabajo le permite acceder a bienes o recursos materiales? ¿Casa?	56,63	151,031	0,577	0,822
5, ¿Cree usted que su trabajo le permite acceder a beneficios adicionales para cubrir gastos de salud?	56,27	158,167	0,443	0,830

6, ¿Cree usted que gana lo suficiente para satisfacer sus necesidades básicas de vestimenta?	55,51	168,082	0,260	0,838
7, ¿Cree usted que las actividades que realiza en su trabajo consideran la seguridad y salud ocupacional?	55,80	176,234	-0,002	0,849
8, ¿Cree usted que su trabajo le permite acceder a bienes o recursos materiales?	56,63	162,859	0,288	0,839
9, ¿Cree usted que gana lo suficiente para satisfacer sus necesidades de vivienda?	55,92	159,596	0,440	0,830
10, ¿Cree usted que necesita utilizar un equipo de protección para realizar su trabajo?	55,47	164,357	0,340	0,835
11, ¿Cree usted que las condiciones ambientales son adecuadas en su trabajo?	56,24	167,081	0,265	0,838
12, ¿Cree usted que su trabajo le permite acceder a capacitarse?	56,54	158,356	0,629	0,823
13, ¿Cree usted que su jefe recompensa los logros de su equipo de trabajo?	56,17	160,591	0,364	0,834
14, ¿Recibe incentivos monetarios por el ejercicio de sus labores?	56,41	157,694	0,498	0,827
15, ¿Recibe incentivos no monetarios por el ejercicio de sus labores? ¿Elogios?	57,12	150,831	0,816	0,813
16, ¿Recibe incentivos no monetarios por el ejercicio de sus labores? ¿Condecoraciones?	56,63	151,031	0,577	0,822
17, ¿Recibe incentivos no monetarios por el ejercicio de sus labores? ¿Días libres?	56,27	158,167	0,443	0,830
18, ¿Se siente usted reconocido por el trabajo que realiza?	55,51	168,082	0,260	0,838

Anexo 9: Análisis de confiabilidad variable calidad del servicio

Tabla 17: Fiabilidad de calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,822	20

Fuente: Encuestas

Tabla 18: Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	59	100,0
	Excluidos ^a	0	0,0
	Total	59	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Tabla 19: Estadísticos total-elementos

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
19, ¿Considera que la infraestructura de la institución está acorde a las necesidades de los usuarios?	64,75	170,296	0,166	0,825
20, ¿La institución cuenta con equipos de última generación o se encuentran en buenas condiciones para brindar un buen servicio al usuario?	65,58	166,559	0,189	0,827
21, ¿Considera que la logística empleada en la institución de muebles y equipos prestan las condiciones adecuadas para brindar un buen servicio?	64,86	154,223	0,586	0,804

22, ¿Considera que la apariencia del personal es fundamental para brindar una buena calidad de servicio?	64,42	161,731	0,408	0,814
23, ¿Usted está de acuerdo con el horario establecido por la institución para la prestación de servicio?	65,19	162,947	0,380	0,815
24, ¿Los documentos que ingresa usted a la oficina de trámite documentario son atendidas con Prontitud?	65,49	158,599	0,605	0,806
25, ¿Considera que el personal de Admisión y secretarios están capacitados para brindar información de calidad a los usuarios?	65,12	161,486	0,331	0,818
26, ¿El personal cuenta con la predisposición de brindar apoyo necesario para que usted se sienta conforme con el servicio de calidad ofrecido?	65,36	155,233	0,559	0,806
27, ¿Considera que el flujo documentario se desarrolla de forma eficiente en la calidad del servicio?	66,07	153,961	0,695	0,800
28, ¿Usted considera que el servicio prestado al usuario se da el tiempo apropiado o establecido?	65,58	155,524	0,452	0,811

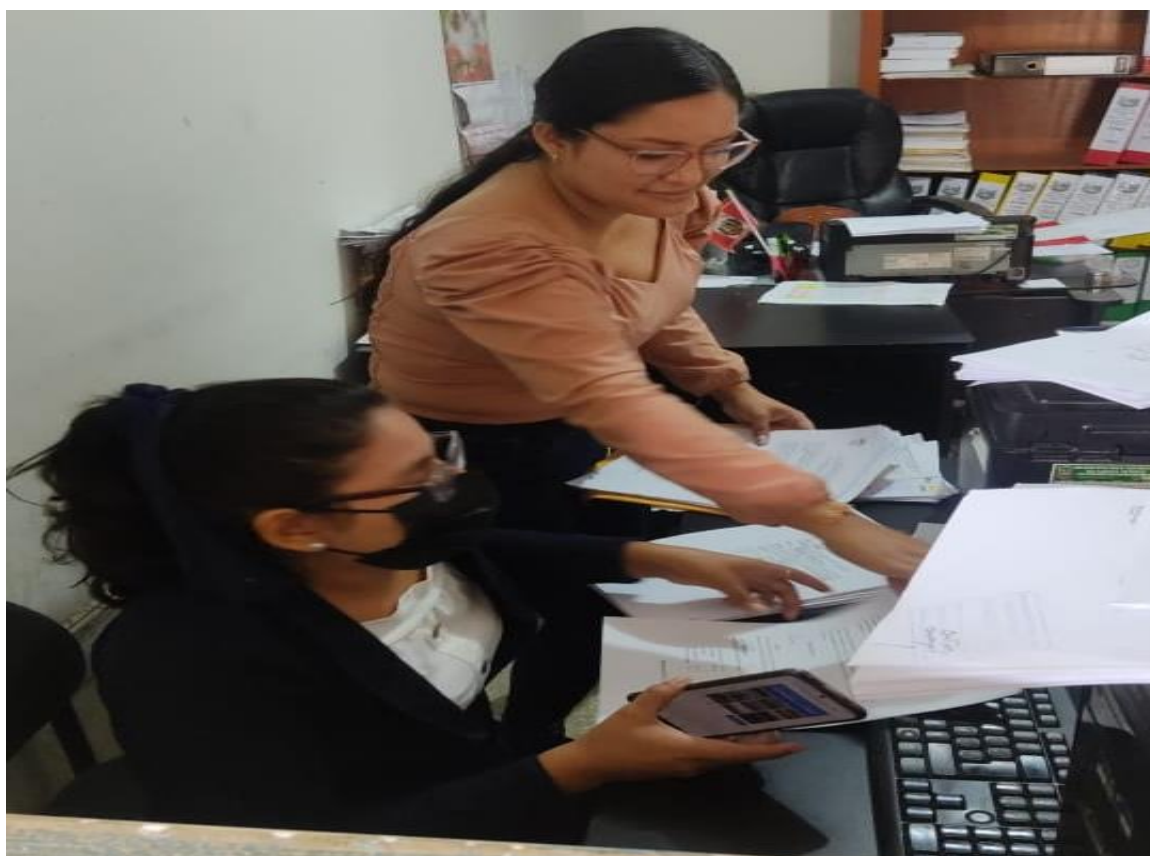
29, ¿Considera usted que la cordialidad es fundamental para brindar una buena calidad de servicio?	65,22	161,037	0,355	0,817
30, ¿Considera eficiente la capacidad de los trabajadores para la resolución de conflictos con los usuarios a fin de mejorar la calidad del servicio?	64,46	170,632	0,165	0,824
31, ¿Considera que es necesario para los trabajadores comprender las necesidades y demandas de los usuarios para brindar una buena calidad de servicio?	64,75	170,296	0,166	0,825
32, ¿Considera que el personal logra entender con facilidad las necesidades del usuario que solicita el servicio que brinda la institución?	65,58	166,559	0,189	0,827
33, ¿Considera que el personal al momento de prestar el servicio busca ponerse en la posición de los usuarios que solicitan los servicios?	64,86	154,223	,586	,804
34, ¿Considera usted que la atención personalizada contribuye con la satisfacción del usuario para una buena calidad de servicio?	64,42	161,731	0,408	0,814

35, ¿La institución cuenta con las condiciones apropiadas de infraestructura para la comodidad de los usuarios en el área de atención?	65,19	162,947	0,380	0,815
36, ¿Cree usted que el personal transmite confianza y seguridad al usuario en el momento de brindar el servicio?	65,49	158,599	0,605	0,806
37, ¿Considera Ud, que la institución cuenta con un adecuado servicio de higiene y limpieza en las instalaciones?	64,42	161,731	0,408	0,814
38, ¿Cree usted que el personal cuenta con los conocimientos suficientes para el desempeño de sus actividades en la prestación de servicios de la entidad?	65,19	162,947	0,380	0,815

Anexo 10: Evidencias de aplicación de encuestas



Toma fotográfica 1: Aplicando encuesta a pobladora, respecto a la calidad del servicio



Toma fotográfica 2: Explicando contenido de la encuesta a colaboradora administrativa para el llenado efectivo de la misma.