



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“LA MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA  
CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD  
PROVINCIAL DE LAMAS, 2015”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÈMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA:**

**Br. ZULMA MARGARITA SAJAMÍ REÁTEGUI**

**ASESOR:**

**DR. ARMANDO FIGUEROA SÁNCHEZ**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

**TARAPOTO – PERÚ**

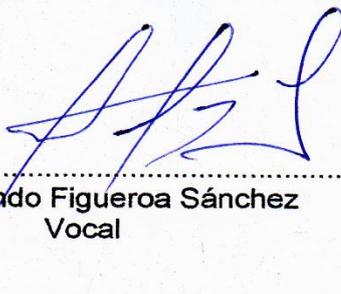
**2015**



López Rengifo Enrique  
Presidente



Sánchez Dávila Keller.  
Secretario



Dr. Armando Figueroa Sánchez  
Vocal

# DEDICATORIA

A mis padres:

Porque dedicaron su vida a compartir  
mis logros.

**ZULMA**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo, por habernos permitido ver realizadas nuestras metas profesionales.

A los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Lamas por el apoyo brindado para la consecución del presente trabajo de investigación.

.

**La Investigadora.**

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, Zulma Margarita Sajamí Reátegui, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 41820725, con la tesis titulada "La motivacional del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015"

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, Noviembre de 2015



Zulma Margarita Sajamí Reátegui  
DNI 41820725

## **PRESENTACIÓN**

Señores Miembros del Jurado, de acuerdo con las disposiciones estipuladas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, pongo a vuestra consideración la evaluación del informe de investigación titulado: " La motivacional del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015" para obtener el Grado de Maestra en Gestión Pública.

La presente investigación se realiza para establecer la relación existente entre las variables motivación del personal y calidad de atención, aportando conclusiones y sugerencias para mejorar el trabajo operativo municipal.

Esperamos que reconozcan los aportes y atributos positivos de la presente investigación, así como que planteen las observaciones respectivas ante alguna deficiencia que puede presentar; las mismas que contribuirán a mejorar el presente estudio.

La autora.

## ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1 Realidad Problemática	13
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4 Formulación del Problema	26
1.5 Justificación del estudio	26
1.6 Hipótesis	27
1.3 Objetivos	28
II. METODO	29
2.1. Diseño de investigación	29
2.2 Variables, operacionalización	29
2.3 Población y muestra	30
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
2.5. Métodos de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	33
III. RESULTADOS	34
2.9 Condiciones de motivación extrínseca e intrínseca	34
2.9. Evaluación de la calidad de atención	38

2.9. Relación entre motivación y calidad de atención	42
IV. DISCUSIÓN	47
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	53
VII REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	54
VIII. ANEXOS	61

## ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla N° 1: Motivación del personal	34
Tabla N° 2: Calidad de atención	38
Tabla N° 3: Prueba de Normalidad	43
Tabla N° 4: Estadísticos descriptivos de las variables	44
Tabla N° 5: Correlación entre variables	46

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico N° 1: Motivación extrínseca	35
Gráfico N° 2: Motivación intrínseca	36
Gráfico N° 3: Motivación total	37
Gráfico N° 4: Capacidad de Respuesta	39
Gráfico N° 5: Seguridad	40
Gráfico N° 6: Empatía	41
Gráfico N° 7: Total Calidad de atención	42
Gráfico N° 8: Dispersión entre variables	45

## RESUMEN

La investigación corresponde al tipo de investigación descriptiva correlacional, está propuesta para demostrar la hipótesis que la motivación del personal tiene relación directa y significativa con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, aplicándose el método estadístico para el procesamiento de la información y el contraste de la hipótesis, utilizando técnicas de la encuesta con la aplicación de cuestionarios con escala Likert, para lo cual se aplicó como procedimiento para la recolección de la información, las etapas de: preparación de los encuesta, recolección de datos, tabulación y análisis de datos; con cuyo proceso se obtuvieron como resultados que existe una motivación de nivel medio o aceptable, con muy bajos porcentajes en los niveles extremos de mucha insatisfacción o satisfacción; para el caso de la variable calidad de atención, se evidencia también una aceptable de atención a los usuarios del servicio con una tendencia muy ligera hacia el nivel satisfecho, destacando la empatía como factor de mayor aceptación. A partir de este trabajo metodológico se arribó a la conclusión que tanto la motivación de personal como de calidad de atención se encuentran en niveles intermedios entre las escalas de satisfacción e insatisfacción, además de quedar demostrado que existe una relación directa y significativa entre las variables estudiadas

Palabras clave: motivación laboral, calidad de atención, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

## ABSTRACT

The investigation corresponds to a type of investigation descriptive correlational, is proposed to demonstrate the hypothesis that motivation of the personnel has relationship direct and significant with the quality of attention to user in the Municipality Provincial of Muds, information being applied of statistical method even from processing of the and of contrast the hypothesis, using techniques of the he polls with the application of questionnaires with scale Likert, for which if applied as procedure even the harvesting of the information, the stages of: preparation of he polls them, harvesting information, tabulation and analysis of information; with whose process there was obtained as results that exists a motivation of average or acceptable level, with very low percentages in the extreme levels of a lot of dissatisfaction or satisfaction; for the case of the variable quality of attention, the acceptable one is demonstrated also of attention to the users of the service by a very light trend towards the satisfied level, emphasizing the empathy as factor of major acceptance. From this methodological work one arrived at the conclusion that so much the motivation of personnel since of quality of attention they find in intermediate levels between the scales of satisfaction and dissatisfaction, beside it was able only demonstrated that exists a direct and significant relation between the studied variables

Keywords: work motivation, quality of care, responsiveness, assurance, empathy.

# I. INTRODUCCION

## 1.1 Realidad Problemática

Los procesos de gestión de los recursos humanos en el estado constituyen parte de todo un proceso de mayor amplitud de cambios en la gestión organizativa y funcionamiento del aparato administrativo del estado. Durante muchos años se ha puesto en agenda la necesidad de reformas en la gestión estatal para referirse a estos procesos de gestión, además de los recursos humanos, se ha ampliado a temas de presupuesto, y las formas de prestación de servicios.

En el estado peruano, las normas que regulan todas las acciones de administración de personal o de recursos humanos, tiene tres grandes momentos, primero en el año 1950 cuando se promulga el D.L. N° 11377 y su reglamento, donde se activan los indicadores de las acciones y procesos de personal, luego viene el D.L. N° 276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público, y su reglamento D.S. N° 005-90-PCM, consolidan y perfeccionan acciones y procesos de personal de las ya consignadas en el D.L. N° 11377 y en la actualidad la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil aprobada en el año 2013, que pretende insertar la meritocracia para la mejora de la calidad de los servicios que brinda la administración pública a la comunidad.

En todos estos marcos normativos se ha reglamentado los procesos de ingreso de personal a la administración pública, los sistemas de control de asistencia y permanencia de personal, el registro de personal, con la formulación del escalafón de servidores de cada entidad pública

Existe un factor que tiene que ver con el desarrollo cabal de las capacidades de los trabajadores y está referido a la motivación en el trabajo que determina las conductas originadas por diversos factores, pero que se expresan muchas veces en el desarrollo de las actividades laborales.

Si esto constituye una generalidad en el sector público peruano, entonces los gobiernos locales como es el caso de la Municipalidad Provincial de Lamas, donde la atención al público usuario no es la óptima y las quejas son frecuentes por deficiencias en la atención de los trabajadores, por lo que se requiere de alternativas conducentes a soluciones adecuadas a la realidad del sector.

## **1.2 Trabajos previos**

### **A nivel internacional**

**Sánchez M. (2011)**, realizó la tesis “Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital “Dr. Adolfo Prince Lara”. Puerto Cabello, estado Carabobo” en la Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional de Venezuela; la investigación es de tipo descriptiva correlacional, donde la muestra de estudio estuvo representada por doce empleados.

Se llegó a analizar los componentes motivacionales en el desempeño laboral, llegando a concluir que hay un alto índice de descontento por las remuneraciones que reciben como retribución por su trabajo, el mismo que no es un incentivo para un trabajo con satisfacción.

Además existe descontento por no recibir apoyo para la participación en certámenes que puedan contribuir con la actualización de sus capacidades profesionales.

También consideran poco incentivo por el cumplimiento responsable en materia de asistencia y puntualidad a sus labores; además opinan que el ambiente laboral no es el óptimo para el trabajo, debido a los conflictos permanentes que se generan entre trabajadores.

**Fuentes S. (2012)** realizó la tesis: “Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad”, realizada en la Universidad Rafael Landívar de Guatemala, utilizando como sujetos de estudio a 20 trabajadores de la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial, que corresponden al 40% de la

población del Centro Regional de Justicia de Quetzaltenango, que poseen una condición económica media.

Para el trabajo de campo se utilizó un cuestionario orientado a determinar el nivel de satisfacción laboral que poseen los trabajadores, así como para identificar la productividad se aplicó una encuesta aplicada a los jefes de áreas con el propósito contar con una evaluación a los trabajadores que están a su cargo.

La evaluación realizada por las jefaturas, en líneas generales, considera que los trabajadores cuentan con un aceptable nivel de productividad, además que se encuentran satisfechos al estar dotados de un espacio laboral aceptable en óptimas condiciones para su trabajo; por lo que el nivel de satisfacción laboral es alto, caracterizándose por una adecuada comunicación interna en el trabajo.

**García V. (2012)** desarrolló la tesis “La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables” en la Universidad de Valladolid-España, corresponde a un investigación descriptiva, realizada con una muestra de 20 trabajadores de diversas instituciones, de condición laboral estable; utilizando técnicas cualitativas de entrevistas y grupos de discusión, concluyendo que los trabajadores reconocen contar con el reconocimiento de sus superiores, representando esto un importante factor motivacional en el trabajo.

El reconocimiento es percibido por los trabajadores como una necesidad permanente para el óptimo desempeño en el trabajo, consideran a este factor como un estímulo motivador que genera mayor producción en la empresa.

**Ortega R. & Piña S. (2005)** desarrollaron la tesis “Análisis de la Motivación en el Personal de la Empresa F.M.F. Construcciones C.A. según Víctor Vroom Maturín”, en la Universidad del Oriente, en Monagas-Venezuela. Se trabajó con una muestra de estudio, compuesta por 15 trabajadores, con lo cual concluyeron que por parte de la empresa, se otorgan ciertos incentivos como lo es el seguro de salud y los reconocimientos cuando se trata de una labor sobresaliente en el trabajo.

Sin embargo estos incentivos son dados de manera aislada, no existe una política estructurada que posibilite la dotación de incentivos de forma permanente con el previo conocimiento del trabajador.

Asimismo los trabajadores no relacionan el rendimiento en el trabajo con los incentivos motivacionales, porque consideran que su trabajo no es compensado adecuadamente con los incentivos necesarios en todo espacio laboral.

### **A nivel nacional**

**Armas L. (2012)**, realizó la tesis “Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán” en la Universidad Nacional de Trujillo, Perú, orientada a determinar la influencia entre variables, para lo cual se utilizó una muestra de estudio de 203 personas.

El estudio concluye que la mayoría de los trabajadores poseen un buen nivel de satisfacción laboral, además de mostrar aceptable pre disposición para aspectos que garantizan un adecuado servicio a la comunidad, como el correcto trato a los usuarios, el trabajo honesto, entre otros aspectos.

Una de las exigencias mostradas por el público usuario está relacionada con la necesidad de contar con personal de reconocida capacidad técnica para el trabajo, para lograr una atención más rápida a sus gestiones.

**González-Alva S. (2013)** realizó la tesis “Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz”, en la Universidad San Martín de Porres de Lima - Perú; se empleó un diseño de tipo descriptivo correlacional, utilizando como instrumentos para la recolección de datos la observación y encuestas; con una muestra, de 40 trabajadores.

Entre las conclusiones más importantes se señala que la gestión de desempeño de la organización no logra niveles aceptables de aprobación porque los empleados consideran que son pocos los componentes que se pueden considerar óptimos para una buena gestión, donde reconocen a la disposición logística y la evaluación que se realiza de manera imparcial a los trabajadores.

Los indicadores de motivación estudiados no arrojaron resultados positivos para la empresa, porque los trabajadores no sienten que se estén implementando acciones motivacionales internas ni externas, que contribuya a contar con un personal en condiciones óptimas para mejorar su rendimiento laboral.

**Ontón I., Mendoza C. & Ponce M.(2010)** realizaron la tesis “Estudio de calidad de servicio en el Aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista” en la Pontificia Universidad Católica del Perú; el estudio tiene un enfoque cuantitativo con alcance de tipo descriptivo, para el cual se aplicó un cuestionario con escala tipo Likert, a una muestra de 401 personas.

La investigación concluye que el público usuario del aeropuerto considera que elementos de la calidad como la fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta, son los de mayor importancia en el servicio al pasajero; sin embargo hay aspectos negativos reconocidos como los bajos niveles de empatía que muestran los empleados en el trato al público y en la inseguridad en el servicio, principalmente cuando se presentan casos de pérdida de equipajes.

**Vásquez S. (2007)** desarrolló la tesis “Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006” en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos de Lima-Perú, en un estudio ,correlacional que tuvo como muestra al personal de enfermería de Hospital, se utilizaron encuestas, concluyendo que existe un nivel medio de motivación en el trabajo, caracterizado por las limitadas oportunidades de mejoramiento académico que se les ofrece; pero hay aspectos de relevancia que se consideran positivos, como la identificación para con la institución, la responsabilidad en el cumplimiento de funciones y los niveles de autonomía que les permite un trabajo adecuado a las necesidades de los usuarios.

En igual nivel se encuentra la variable de satisfacción laboral, donde los indicadores de mayor aceptación se relacionan en el desempeño en el trabajo, la relación horizontal con los superiores y las condiciones remunerativas.

Al realizar la prueba de hipótesis se demuestra que existe evidencia estadística para afirmar que las variables motivación y satisfacción laboral, se encuentran asociadas, no son independientes, además esta asociación esta determinada por una relación directa o, positiva.

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

La Motivación, según **Reeve (1994)**, es posible entenderla como *"una causa hipotética de la conducta inducida por las condiciones ambientales o que se puede inferir de las expresiones conductuales, fisiológicas y de auto – informe"*. En este sentido, el estudio de la motivación puede ser entendido como *"la búsqueda de las condiciones antecedentes al comportamiento energizado y dirigido"*

Las organizaciones enfrentan grandes retos, uno de ellos es motivar a sus trabajadores para lograr los objetivos planteados y en esa medida lograr los resultados esperados, sin embargo, existe otros factores por lo cual un empleado trabaja o contribuye con su esfuerzo a la organización, no solo las remuneraciones es un factor motivador, también existen otras necesidades como el reconocimiento, aspiraciones a puestos superiores, hacen que el trabajador se esfuerce más. La gran cantidad de administradores dentro de las instituciones se ven afectados por la crisis mundial y eso repercute en los trabajadores, es por esa razón que hay una lucha por encontrar empleo donde se desarrollen las habilidades físicas más que intelectuales, ya que la mayoría de instituciones requieren personal capacitado en determinadas áreas, ya que el trabajo físico mayormente son automatizados y que no requieren de mucho personal, a todo eso se suman los malos climas laborales dentro de las instituciones y eso genera pérdidas de la economía en las empresas , por ese motivo es de gran importancia que las instituciones motiven a sus colaboradores y no dejar que esos aspectos negativos influyan en ellos, y como consecuencia de ellos lograremos más competitividad y satisfacción laboral.

Para, **Koontz & Weihrich (1999)**, la motivación es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos, y fuerzas

similares. Por ello, decir que los administradores motivan a sus subordinados, es indicar, que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos e inducir a los subordinados a actuar de determinada manera. En el sentido práctico, **Solana (1993)**, define que la motivación es lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera.

Tener motivados a los colaboradores es de igual modo importante en cualquiera de sus ámbitos, de tal modo que esto se vuelva un estilo de vida, ya que una persona que está motivada hace con agrado y con gusto sus labores y trata de desarrollarse profesionalmente y se siente seguro de sí mismo y de su labor dentro de la institución y se siente comprometido con los objetivos de la organización, por lo tanto, eso conlleva a que los objetivos y las metas trazadas se cumplan satisfactoriamente.

La motivación dentro del contexto laboral, según **Robbins (2004)**, puede ser entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual, entendiendo por necesidad un estado interno del sujeto que hace que ciertos resultados parezcan atractivos.

La motivación es sobre todo emocional”, si la persona está bien emocionalmente favorecerá a la empresa, por lo que tener personal motivado y con todas las comodidades se tendrá mejores resultados

**González & Olivares (1999)**, mencionan que la motivación laboral comprende los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar de cierta forma y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa. Así mismo, comprende los procesos organizacionales que influyen tanto en los motivos de un trabajador como en los de una empresa, con el fin de que vayan encaminados hacia una misma dirección

Por su parte, **Reeve (1994)** resalta la existencia de un proceso motivacional que se refiere a un flujo dinámico de estados internos que ocasionan la acción humana. Este ciclo consta de cuatro etapas principales, que son: (i) anticipación;

(ii) activación y dirección; (iii) conducta activa y retroalimentación del resultado; y (iv) resultado.

Los reconocimientos e incentivos dependen del esfuerzo que la persona ponga de acuerdo al rol que se desempeña, determinando su capacidad de esfuerzo que el trabajador está dispuesto a dar para realizar cierta actividad.

La productividad es el suministro de datos consistentes exactos y oportunos atreves de todas las áreas funcionales de las empresas, proporciona información en tiempo real para la evaluación el control y la mejora de los procesos

En la relación motivación y comportamiento, **Chiavenato (2004)**, considera que existen tres premisas que explican la naturaleza de la conducta humana, éstas son: el comportamiento es causado. Es decir, existe una causa interna o externa que origina el comportamiento humano, producto de la influencia de la herencia y del medio ambiente. Se reconoce dos clases de motivación: la extrínseca y la intrínseca.

La **motivación extrínseca** es entendida como la motivación que proviene de fuentes ambientales externas. **Reeve (1994 p. 22)** considera que *"las causas fundamentales de la conducta se encuentran fuera y no dentro de la persona"*, es decir, alude a fuentes artificiales de satisfacción que han sido programadas socialmente, como por ejemplo, los halagos y el dinero.

La teoría de **Herbezg (1968)** considera como factores externos de motivación laboral los cuales, a las políticas y administración de la compañía, supervisión, condiciones de trabajo, relaciones interpersonales, salario, categoría, seguridad en el empleo y vida personal.

Según **Ardouin (2000)**, en la motivación extrínseca, el empleado señala conductas de trabajo atribuibles a resultados derivados de fuentes diferentes del trabajo mismo (compañeros de trabajo, supervisor del empleado o la organización misma).

La **motivación intrínseca** es considerada en aquellas situaciones en que las recompensas extrínsecas son insuficientes, las personas pueden activar conductas internas motivadas, a este tipo de motivación, según **Reeve (1994)**, se le llama el interés intrínseco, que emerge espontáneamente por tendencias internas y necesidades psicológicas que motivan la conducta en ausencia de recompensas extrínsecas.

Según **Ardouin (2000)** en un estado de motivación intrínseca, el empleado muestra comportamientos de trabajo atribuibles a resultados derivados del trabajo mismo. En general, se asocia a la necesidad de completar las propias potencialidades, el deseo de las personas por investigar, explorar y dominar su entorno y la importancia para el individuo de triunfar en tareas desafiantes y en asumir responsabilidades.

Según **Davis & Newstrom (1993)**, en el ámbito del trabajo las necesidades inferiores básicas no suelen dominar, debido a que ellas se encuentran normalmente satisfechas. En esta línea, **Senge (2004)** afirma que *“la efervescencia que hoy vemos en el mundo de la administración continuará hasta que las organizaciones comiencen a abordar las necesidades superiores: autoestima y autorrealización”*.

En el caso de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de una determinada jurisdicción, los gobiernos locales como nuestros representantes en el Perú, generan un orden público y el desarrollo de una localidad, pero es indispensable brindar un servicio de calidad y para lograr eso es necesario que los colaboradores se sientan satisfechos con las actividades que realicen.

La Ley N° 23853 - Ley Orgánica de Municipalidades y Modificatorias, considera a la Municipalidad como una empresa de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, a quien corresponde la administración pública y cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de la comunidad. La

Municipalidad de Morales tiene la finalidad de satisfacer las necesidades de los moradores del distrito ya mencionado, haciendo que haya una participación ciudadana adecuada y transparente con el fin de alcanzar el progreso de la comunidad y por lo tanto del país.

Los trabajadores dentro de las organizaciones y en especial las Municipalidades son individuos que buscan alcanzar metas específicas organizaciones como propias, por lo tanto, cuando ellos son recompensados por sus labores ellos automáticamente sienten satisfacción y sienten que su trabajo es importante, a eso llamamos motivación, y un colaborador que este feliz en sus labores cumple eficientemente los objetivos de la organización y se logrará la competitividad ante las otras instituciones.

Sobre la variable **Calidad de Atención**, existen diversas concepciones, para **Álvarez (2003)**, la calidad depende de un juicio que realiza el usuario, este puede ser un juicio del producto o del servicio, según las características de su uso.

El concepto de calidad, ha ido evolucionando en el tiempo, pero siempre ha tenido como actores a la empresa y el cliente, como un proceso que busca la satisfacción de este último.

El concepto de calidad en los últimos tiempos vino evolucionando de manera progresivamente desde sus orígenes, incrementando los objetivos como también cambiando la orientación hacia la satisfacción completa de los clientes. La importancia de la calidad es conocer y poder tener en claro ya que para una organización, dar un servicio o producto de calidad es atraer clientes, inversiones, etc.

La calidad es muy importante en la organización que nos trae muchos beneficios para que la empresa haga las cosas bien de manera más estructurada para la satisfacción de los clientes tanto internos y externos, esto tendrá consecuencia en la reducción de costos, ya que la empresa podrá evaluar su proceso para sus productos y ayudará a que sus máquinas o colaboradores trabajen de manera eficiente, que el objetivo de los colaboradores será que su atención de calidad

que ayudará que sus pensamientos se habrá a oportunidades de innovar o mejorar su proceso en su área se podrá incrementar los años de vida de la organización dentro del mercado, por consecuencia sus clientes, proveedores serán más fieles, ayudando que la empresa crezca notablemente y generando empleos con colaboradores de calidad.

Para poder poner en práctica la calidad debemos involucrar la alta dirección para que el proceso de mejoramiento de calidad sea una filosofía y una cultura para los trabajadores de la organización y puedan comprender los propósitos.

La alta dirección debe estar consciente y estar de acuerdo que la mejora va ser continuo en la organización que logrará que este tenga un cambio hacia el éxito, pensando en los clientes tanto internos y externo, esto se basa en principios que ayudara que la empresa pueda cumplir con la calidad que debe conocer definir que la calidad es un requisito primordial para la organización, haciendo que los colaboradores se concientice para el buen servicio que se debe brindar a los usuarios, tendrá que tener un sistema de calidad que ayudara que se ordene todos los procedimientos de todas las áreas de la empresa esto ayudara que se pueda tener análisis de causa, acciones correctivas todo ayudara que se prevenga situaciones erróneas hacia el cliente, tratando de que los errores se eliminen de los procesos de los colaboradores, contar con índice que se podrá evidenciar la medida que se está cumpliendo la calidad.

Según **Malagón, Galán & Pontón (2006)**, la calidad de la atención es el conjunto de características técnicas-científicas, materiales y humanas que debe tener la atención que se provea a los beneficiarios, para alcanzar los efectos posibles.

La calidad es muy importante dentro de la organización ya que el objetivo de este es ayudar a la empresa a que crezca la satisfacción del usuario, proveedor, clientes internos, etc. Se harán un conjunto de acciones que harán una mejora dentro de la organización mediante análisis de la empresa ayudará a hacer una evaluación real que existen problemas en la empresa donde será posible identificar problemas que ayudará a hacer mejoras en ellas para cumplir con los

objetivos de la mejora continua buscando solucionar posibles soluciones y poder hacer un filtro para una mejor selección de soluciones, que el paso siguiente será implantar la mejor solución para los problemas, después sigue la medición, análisis, evaluación de los resultados, para que se pueda evidenciar el logro de los objetivos de este que será para la mejora y formalización de la empresa.

El enfoque de la Gestión de la Calidad Total incorpora una nueva cultura corporativa que **Álvarez (1998)** sintetiza en los siguientes principios: el cliente es lo primero; trabajo en equipo y la colaboración; la satisfacción del cliente; mejora continua.

Para acceder a una gestión de calidad la empresa debe evaluarse de manera estricta ya que será de total importancia el resultado del diagnóstico para que pueda tener muy en claro que van a cambiar para que pueda tener un servicio o producto de calidad, con una meta de mejorar o replantear sus procesos, manuales que tiene la organización, mientras se pueda tener en claro las falencias de la empresa se podrá tener acciones correctivas y de mejoramiento continuo, mientras la empresa no tiene claro sus fallas y errores no podrán evolucionar por lo tanto el diagnóstico de la organización es de vital importancia el cual se debe tener en cuenta son las siguientes actividades: Calidad actual, diagnóstico estratégico de la calidad. Después de conocer los errores la empresa debe elaborar planes de acciones, acciones correctivas que todo se debe implantar como instructivo para el buen cumplimiento de este, como columna vertebral está la formación en diseño y mejoramiento de procesos, como también está el mejoramiento de procesos, estos procesos ayudan a que la calidad tenga base y se pueda mejorar.

**Cuatrecasas (2005)** plantea que para poder adaptar con garantía el concepto de calidad a los servicios es necesario conocer las características propias de éstos. Los usuarios evalúan tanto el producto final como el proceso, en este sentido, calidad es lo que el cliente hace o lo que es a partir de sus percepciones.

La calidad, la eficiencia en la gestión y la administración de los recursos públicos son exigencias cada vez más demandadas por el ciudadano, que, según **Nalda, (1992)**, además, espera ser tratado adecuadamente en sus relaciones más o menos esporádicas con la administración.

El desarrollo del plan de asesoría, es importante en la organización ya que para el buen funcionamiento este debe ser evaluados por asesores externos e internos para poder saber que las series de actividades que se hizo como concientizar a los trabajadores que sea una cultura y un lenguaje en la empresa, la alta responsabilidad debe estar consciente que gracias a las asesorías la empresa estará en una mejora continua, que se tuvo que tener una metodología para la implementación de un Sistema Integrado de Calidad teniendo como base la norma ISO 9001:2008, por consiguiente se formaran la gestión de procesos, gestión de indicadores, formando a los colaboradores con parámetros de un control en los procesos, indicadores, como parte primordial esta la auditoria del sistema de gestión de la calidad que sirve para que este en constante evaluación y se puede evidenciar problemas que se pueda mejorar, como también esta las acciones correctivas que es la continuación de las auditorias y se tiene que tener acciones para el mejoramiento de los problemas.

**Drummond, (1995)**, en referencia a la calidad atención en los servicios públicos, afirma que éstos han de planificarse, dirigirse y evaluarse desde la perspectiva de la satisfacción de las expectativas de los ciudadanos/clientes, y considera que el ciudadano/cliente percibe un servicio de calidad cuando se siente bien atendido por el productor.

Teniendo en consideración que en la presente investigación se trata de la medición de la calidad del servicio, relacionada con la actitud del personal encargado de la atención, se toma las dimensiones propuestas por **Parasuraman et al. (1994)** que se relacionan con el factor humano como la Capacidad de Respuesta, Seguridad y Empatía

La Capacidad de Respuesta, entendida como la capacidad de reaccionar ante cualquier problema o eventualidad que ocurra previa o durante una atención, la

disposición y voluntad para atender a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

La Seguridad, concebida como los conocimientos de los empleados sobre lo que hacen y atención mostrados por los empleados, certeza, cortesía y su capacidad de transmitir confianza y credibilidad

La Empatía, entendida como la habilidad de los empleados para entender la formas de pensar de los usuarios del servicio, brindando una atención personalizada con criterios de accesibilidad y comunicación.

#### **1.4 Formulación del problema**

En la presente investigación se propuso abordar el problema siguiente:

¿Cuál es la relación que existe entre la motivacional del personal y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015?

Cómo problemas específicos se tiene:

- ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación extrínseca del personal y la calidad en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015?
- ¿Cuál es la relación que existe entre la motivación intrínseca del personal y la calidad en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015?

#### **1.5 Justificación del estudio**

La presente investigación cumple con los criterios de justificación, porque en materia de conveniencia, las municipalidades tienen el reto de mejorar continuamente sus procesos internos proyectándose hacia la búsqueda de mejor calidad en los servicios que ofrecen a los ciudadanos, por lo que el estudio de la motivación como la calidad de atención, son factores que deben contribuir a esos propósitos.

La relevancia social, radica en la concepción que los servicios municipales constituyen un servicio público, por lo que es un problema eminentemente social, porque se trata de servicios a donde recurre la población usuaria sin distinción alguna; por tanto involucra a toda la sociedad sanmartinense.

El valor teórico se sustenta en que el presente trabajo de investigación es de vital importancia para el conocimiento concreto de uno de los sistemas de trabajo del sector público, para la búsqueda de soluciones a un problema público vigente, porque se logra determinar el comportamiento de cada una de las variables y la relación entre que existe entre ellas

Las implicancias prácticas se observan cuando los resultados del estudio son de beneficio de las instituciones del estado, no solo del municipio en estudio, para mejorar los niveles de atención al público usuario. Igualmente son de utilidad de los mismos trabajadores, porque contribuirá a la toma de conciencia del servicio que se presta a la población.

Las implicancias metodológicas se consideran en la aplicación de instrumentos de evaluación debidamente diseñados y validados, que permitieron evaluar los niveles de motivación y de calidad de atención, por lo que pueden servir para su uso en otras instituciones, principalmente municipalidades.

## **1.6 Hipótesis**

Existe una relación directa y significativa entre la motivacional del personal y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015

Hipótesis específicas:

- Existe una relación directa y significativa entre la motivación extrínseca del personal y la calidad en la atención al usuario, en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015
- Existe una relación directa y significativa entre la motivación intrínseca del personal y la calidad en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015

## **1.7 Objetivos.**

### **Objetivo general**

Establecer la relación entre la motivación del personal y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015

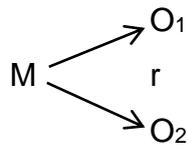
### **Objetivos específicos:**

- Determinar las condiciones de motivación extrínseca e intrínseca que caracterizan a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas
- Evaluar la calidad de atención que prestan los empleados, a partir de la percepción de los usuarios del servicio en la Municipalidad Provincial de Lamas

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

Teniendo en consideración la naturaleza de la investigación, el estudio responde a un diseño descriptivo-correlacional. Al esquematizar este tipo de diseño se obtiene el siguiente diagrama:



Dónde:

M: Usuarios del servicio

O1: Motivación del personal

r : Coeficiente de correlación

O2: Calidad de atención

### 2.2 Variables, operacionalización

Variable 1: Motivación del personal

Variable 2: Calidad de atención

### Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Motivación del personal	Conducta inducida por las condiciones ambientales o que se puede inferir de las expresiones conductuales, fisiológicas.	Condiciones de trabajo que tiene el trabajador para favorecer su respuesta al trabajo, medidas con cuestionario	Extrínseca	Remuneración	Ordinal
				Respaldo de jefatura	
				Ambiente de trabajo	
				Actitud de compañeros	
				Comunicación	
				Capacitaciones	
				Equipamiento	
			Intrínseca	Valoración del trabajo	
				Libertad	
				Reconocimientos	
				Estado de ánimo	
				Responsabilidad	
				Uso de capacidades	
				Deseo de superación	
Calidad del atención	Conjunto de características técnicas y humanas que debe tener la atención que se provea a los beneficiarios.	Expresiones del trabajador al atender a los usuarios valoradas por los receptores del servicio a través de un cuestionario.	Capacidad de respuesta	Disposición	Ordinal
				Orientación al usuario	
				Voluntad	
				Tiempo de respuesta,	
			Seguridad	Conocimiento de tareas	
				Certeza	
				Cortesía.	
				Confianza	
			Empatía	Atención personalizada	
				Accesibilidad	
				Iniciativa	
				Comunicación	

### 2.3 Población y muestra

La población de estudio para la medición de la variable motivación del personal, estuvo conformada por 52 trabajadores administrativos que realizan atención al público usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas. Por considerarse una cantidad accesible, la población íntegra de trabajadores fue considerada como muestra del estudio

Para el caso del público usuario, se consideró como población de estudio a 988 usuarios, que representan el promedio mensual de atendidos durante el año 2014, teniendo en cuenta que en el periodo de un mes se realizó el trabajo de campo.

La muestra de usuarios estuvo representada por 61 personas habiéndose calculado aplicando la fórmula siguiente;

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

**Dónde:**

- **n** es el tamaño de la muestra
- **Z** es el nivel de confianza 90%= 1.64
- **p** es la probabilidad de éxito 60%/100= 0.6
- **q** es la probabilidad de fracaso 40%/100 = 0.4
- **E** es el nivel de error 10%/100 = 0.1
- **N** es el tamaño de la población= 988

$$n = \frac{(1.64)^2 (0.6)(0.4)(988)}{(0.1)^2(988-1)+ (1.64)^2(0.6) (0.4)}$$

$$n = \frac{637.76}{10.52}$$

$$n = 61$$

El muestreo, para este último caso, fue de tipo probabilístico aleatorio simple, por lo que no se aplicó criterios de inclusión o exclusión alguna.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

Para la medición de las variables, desde la expresión de los integrantes de la muestra, se utilizó dos cuestionarios de encuesta, con escala Likert. El primero relacionado con la motivación del personal, y el segundo, relacionado con el la calidad de atención a los usuarios del servicio.

La validez de los instrumentos se realizó mediante el sistema de evaluación de expertos, cuyas fichas se presentan en anexos.

la confiabilidad de los cuestionarios se realizó con la aplicación de una encuesta piloto, cuyos resultados se sometieron a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach. Los resultados se presentan en anexos.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

El método utilizado en la presente investigación fue el método cuantitativo estadístico, que permitió examinar los datos de manera científica, a partir de los datos numéricos recabados en campo, con ayuda procedimientos estadísticos. Se hizo uso de las técnicas de recojo y análisis de datos cuantitativos.

Una vez aplicados los instrumentos, se ingresaron los datos a una base de datos El análisis se realizó en dos etapas. En la primera, se utilizó estadística descriptiva para conocer los niveles de la motivación del personal, como para evaluar la calidad del servicio prestado a los usuarios; además de la descripción cuantitativa de la aplicación de los cuestionarios, luego de aplicar la valoración correspondiente a cada una de las respuestas

En la segunda etapa, para contrastar las hipótesis de prueba de Pearson para variables ordinales, de forma que se pudo establecer la incidencia lineal y significativa entre las variables de estudio.

## **2.6 Aspectos éticos**

Los resultados presentados corresponden a la información de campo, obtenida y procesada, utilizando los procedimientos de la investigación científica que garantizan la veracidad del estudio. Asimismo en la aplicación de la encuesta se ha respetado el derecho a la reserva de identidad y privacidad de los encuestados.

En el estudio de los fundamentos teóricos, se ha tomado como referencias a un conjunto de autores e instituciones que están debidamente citados y referenciados por respeto a la propiedad intelectual.

### III. RESULTADOS

#### 3.1 Condiciones de motivación extrínseca e intrínseca en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas

Para evaluar las condiciones de motivación extrínseca e intrínseca que caracterizan a los trabajadores, se aplicó un cuestionario con 20 interrogantes, y considerando a los 52 trabajadores de la muestra se tiene 1040 respuestas, distribuidas en cada uno de los aspectos preguntados en ambas dimensiones.

Procesando las respuestas obtenidas se tiene como resultado general a la tabla siguiente:

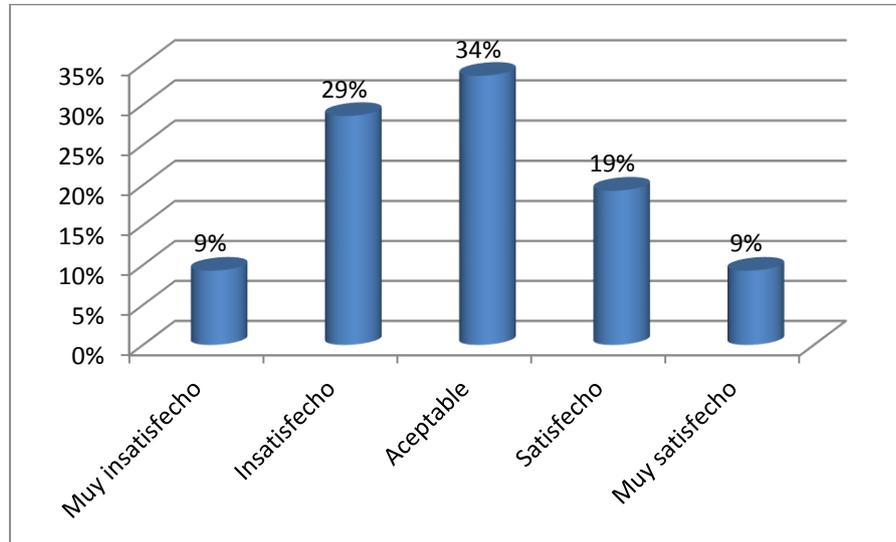
**Tabla 1: Motivación del personal**

ESCALA	Extrínseca	Intrínseca	Total Motivación
Muy insatisfecho	48	56	<b>104</b>
Insatisfecho	149	78	<b>227</b>
Aceptable	175	174	<b>349</b>
Satisfecho	100	141	<b>241</b>
Muy satisfecho	48	71	<b>119</b>
TOTAL RESPUESTAS	<b>520</b>	<b>520</b>	<b>1040</b>
TOTAL MUESTRA	<b>52</b>	<b>52</b>	<b>1975</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Con los datos de las frecuencias absolutas obtenidas, se han calculado los resultados porcentuales de las dimensiones extrínseca e intrínseca de la motivación, teniendo los siguientes resultados:

**Gráfico 1: Motivación extrínseca**



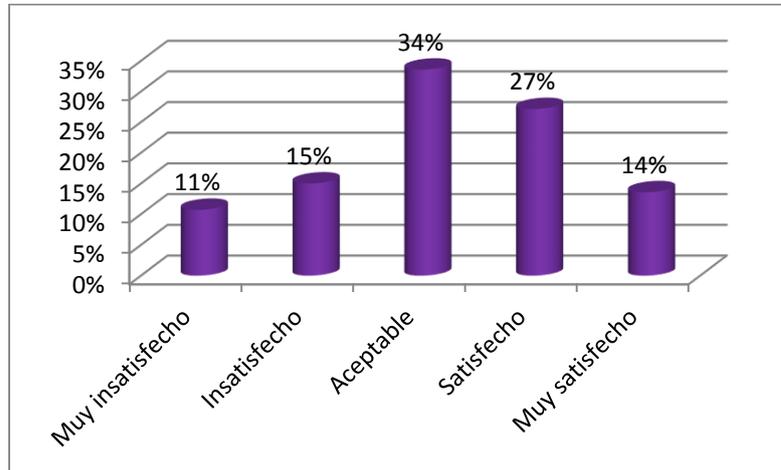
*Fuente: Elaboración propia*

Los valores mayoritarios de la motivación extrínseca se presentan en las escalas aceptable e insatisfecho, donde la escala aceptable ocupa la mayor frecuencia con 34% e insatisfecho el 29%. La mayoría de las respuestas están concentradas en el lado izquierdo del gráfico lo que implica que la tendencia predominante de las respuestas se presentan entre las opciones muy insatisfecho y aceptable.

Las preguntas de menor satisfacción están relacionadas con los incentivos que se le otorgan por el rendimiento en el trabajo y con las actitudes que muestran los compañeros de trabajo.

En contraparte, las preguntas que mayor satisfacción merecieron, fueron las relacionadas con el gusto que tienen en trabajar en el ambiente que les han designado, además de la motivación que reciben de la jefatura.

**Gráfico 2: Motivación intrínseca**

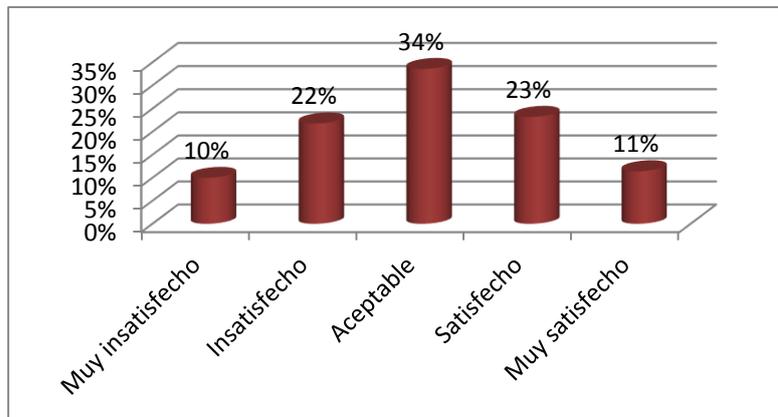


*Fuente: Elaboración propia*

Los resultados de la motivación intrínseca difieren de la anterior dimensión, porque los valores mayoritarios se presentan en las escalas: aceptable con 34% y satisfecho con 27%, en ese orden, y la mayoría de las respuestas están concentradas en el lado derecho del gráfico, lo que significa que la tendencia predominante de las respuestas se presentan entre las opciones: muy aceptable y muy satisfecho.

El comportamiento de las respuestas favorables es homogéneo, sin destacar ninguna de ellas; una situación diferente se observa en las respuestas de insatisfacción, donde se destaca entre las menos satisfechas, al reconocimiento que debían recibir por el trabajo que realizan, así como en lo referido a la comunicación que debe facilitar el trabajo que realizan los colaboradores.

**Gráfico 3: Motivación total**



*Fuente: Elaboración propia*

La motivación laboral en términos generales, para los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas se encuentra en niveles intermedios, la mayoría se ubica en el nivel aceptable con 34%, con una ligera inclinación hacia los niveles satisfactorios, con 23% en la opción satisfecho, donde los factores externos de motivación de principal incidencia para la satisfacción se ubican en condiciones físicas para el trabajo y la relación jefatura-trabajador.

En un nivel intermedio de incidencia están los factores externos relacionados con el aspecto remunerativo y la seguridad en el empleo. Así como también los factores internos de valoración del trabajo, la libertad para la ejecución de tareas, el estado de ánimo, la responsabilidad en el cumplimiento de tareas y sus deseos de superación

Los factores que menos favorecen a la motivación del personal, en el aspecto externo, están en los escasos reconocimientos que perciben por parte de la entidad en el cumplimiento de sus funciones y las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo; además en el componente intrínseco, la necesidad de sentirse escuchado, cuando se trata de emitir propuestas para la mejora de los procesos laborales; así como también la necesidad de sentirse reconocido por su labor.

### 3.2 Evaluación de la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Lamas

Para evaluar la calidad de atención a partir de la opinión de los usuarios del servicio en la Municipalidad Provincial de Lamas, se aplicó un cuestionario con 15 interrogantes, 5 por cada una de las dimensiones, y considerando a los 61 usuarios de la muestra se tiene 915 respuestas en total.

Procesando las respuestas obtenidas se tiene como resultado general a la tabla siguiente:

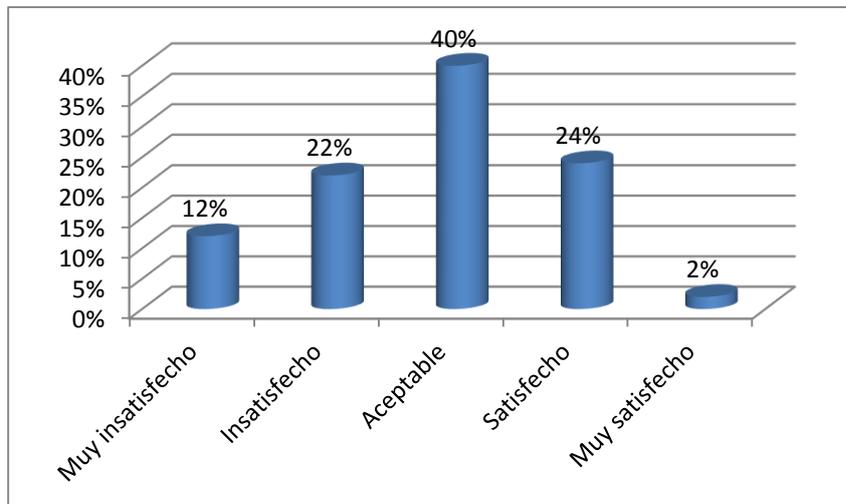
**Tabla 2: Calidad de atención**

<b>ESCALA</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	<b>Seguridad</b>	<b>Empatía</b>	<b>Total Calidad de Atención</b>
Muy insatisfecho	37	37	12	<b>86</b>
Insatisfecho	67	30	61	<b>158</b>
Aceptable	122	153	122	<b>397</b>
Satisfecho	73	30	73	<b>176</b>
Muy satisfecho	6	55	37	<b>98</b>
<b>TOTAL RESPUESTAS</b>	<b>305</b>	<b>305</b>	<b>305</b>	<b>915</b>
<b>TOTAL MUESTRA</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>61</b>	<b>61</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Las frecuencias de respuestas obtenidas por cada una de las escalas conducen a los siguientes resultados por cada dimensión de la calidad de atención:

**Gráfico 4: Capacidad de Respuesta**

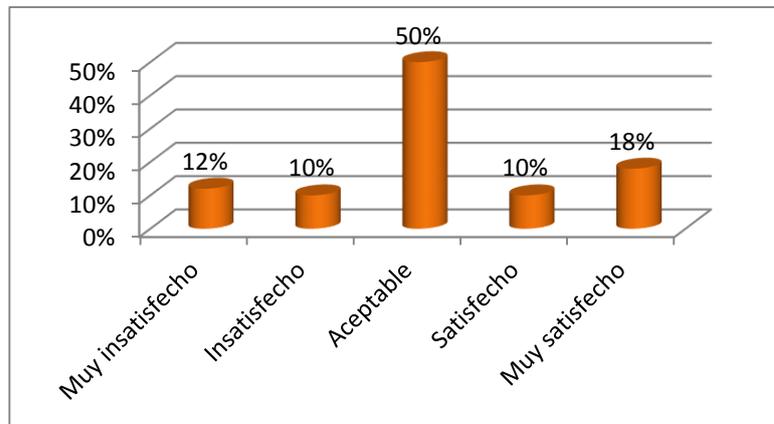


*Fuente: Elaboración propia*

La capacidad de respuesta o capacidad de los trabajadores de reaccionar ante cualquier eventualidad que ocurra durante la atención al usuario se ubica predominantemente en los niveles intermedios de la escala, con un porcentaje mayoritario de 40% en la opción aceptable y 24% en satisfecho; donde además se resalta que las respuestas de mayor satisfacción son las que se referían a la orientación y disposición que prestan los trabajadores para el llenado de los formatos en los trámites de los usuarios.

También se observa que las respuestas que menor satisfacción logran son las referidas a la pregunta que interrogaba si nunca están demasiado ocupados en otras cosas, que tiene relación con la cantidad de personal para las tareas de atención al público.

**Gráfico 5: Seguridad**



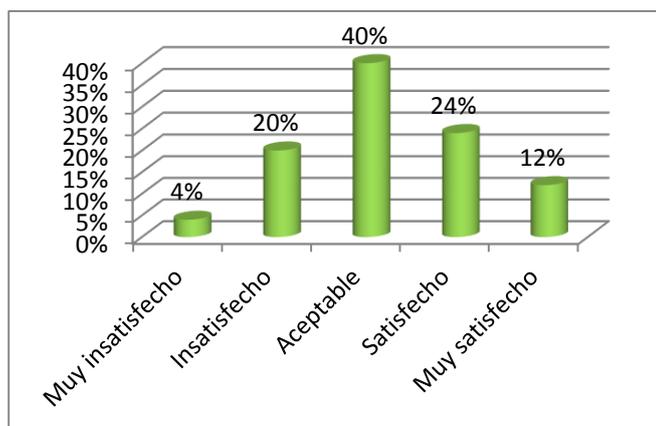
*Fuente: Elaboración propia*

En la dimensión de seguridad, entendida como los conocimientos de los empleados en su quehacer diario al atender a los usuarios del servicio, se observa que la mitad del total de respuestas se ubica en el término medio, como aceptable, las opciones extremas hacia muy satisfecho o muy insatisfecho tienen porcentajes menores

En los resultados específicos por preguntas, se destaca que los usuarios consideran que los empleados transmiten confianza con sus conocimientos, se suma a esta situación el hecho que el personal que atiende al público, posee experiencia en las funciones asignadas.

Los componentes restantes de las preguntas presentan niveles homogéneos de respuesta.

**Gráfico 6: Empatía**



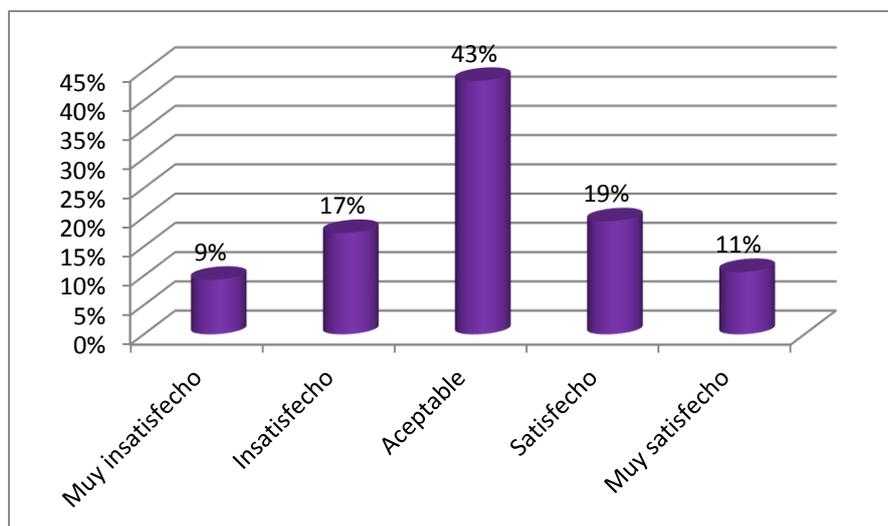
*Fuente: Elaboración propia*

La empatía o habilidad de los empleados para entender las formas de pensar de los usuarios del servicio, presenta resultados con una tendencia predominante decreciente de aceptable a muy satisfecho, este resultado constituye el que aporta mayor satisfacción entre las dimensiones de calidad de atención.

En el análisis por preguntas se observa que se destaca ligeramente las respuestas favorables de los usuarios porque los empleados les ayudan a localizar las instalaciones del servicio, como parte de una atención con accesibilidad, las respuestas restantes tienen resultados homogéneos en la misma tendencia que se observa en el gráfico.

Con estos resultados se tiene un resultado total de calidad de atención que se presenta en el gráfico siguiente:

**Gráfico 7: Total Calidad de atención**



*Fuente: Elaboración propia*

Calidad del Servicio en la Municipalidad Provincial de Lamas, vista desde la óptica del usuario de los servicios municipales, del cómo se siente atendido en las oficinas del local comunal, evidencia que se encuentra mayoritariamente en el nivel medio, en la escala aceptable, con una tendencia muy ligera hacia los niveles satisfecho y muy satisfecho, donde la dimensión que más resultados favorables trae es la empatía y la que menos resultados favorables tiene es la capacidad de respuesta de los empleados de la municipalidad.

### **3.3 Relación existente entre la motivación del personal y la calidad de atención a los usuarios en la Municipalidad Provincial de Lamas**

El estudio pretendió establecer el nivel de relación que existe entre las variables: motivación del personal y calidad del servicio, para lo cual se recabó la información de campo con la aplicación de los dos cuestionarios, procesando los datos considerando que la escala Likert es de tipo ordinal, al haberse asignado un valor numérico a cada uno de los valores de la escala.

Para determinar el tipo de prueba de hipótesis a utilizar se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para contrastar la distribución de normalidad de los datos obtenidos, partiendo de la hipótesis nula que la distribución de los datos es normal para ambas variables.

**Tabla 3: Prueba de normalidad**

**Resumen de contrastes de hipótesis**

	Hipótesis nula	Prueba	Sig.	Decisión
<b>1</b>	La distribución de Motivación es normal con la media 56,033 y la desviación estándar 7,68.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,043 <sup>1</sup>	Rechace la hipótesis nula.
<b>2</b>	La distribución de Calidad es normal con la media 49,118 y la desviación estándar 7,83.	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	,200 <sup>1,2</sup>	Conserve la hipótesis nula.

Se muestran significaciones asintóticas. El nivel de significancia es ,05.

<sup>1</sup>Lilliefors corregido

<sup>2</sup>Este es un límite inferior de la verdadera significancia.

*Fuente: Elaboración propia*

Aplicado el estadístico de prueba se observa que para la motivación la significación es menor a 0,05, por tanto los datos no siguen una distribución normal, a diferencia de la variable calidad de atención donde la significación es superior a 0,05 por lo existe evidencia que los datos siguen una distribución normal.

Ante estos resultados se optó por una prueba de hipótesis no paramétrica, utilizando la prueba de Spearman. Procesado el total de puntajes de las muestras, se tiene los siguientes valores estadísticos descriptivos.

**Tabla 4: Estadísticos descriptivos de las variables**

Estadísticos descriptivos			
	N	Curtosis	
	Estadístico	Estadístico	Error estándar
Motivación	52	-,322	,650
Calidad	61	,150	,604
N válido (por lista)	52		

*Fuente: Elaboración propia*

Para el contraste de la hipótesis de la investigación se tiene como:

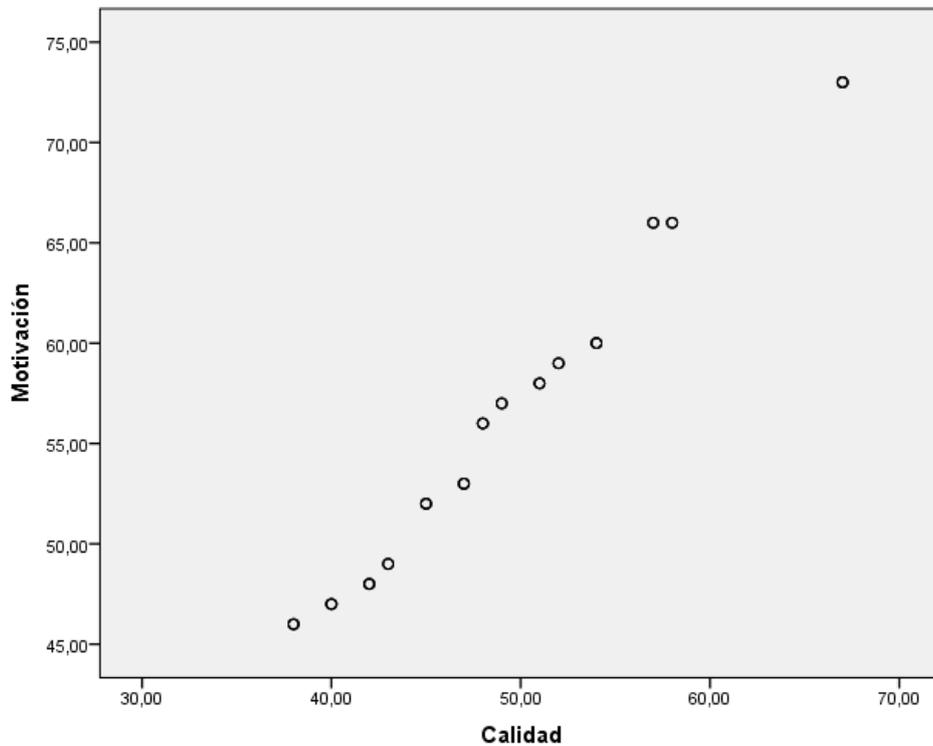
Hipótesis nula: No existe relación entre la motivación del personal y la calidad de atención a los usuarios en la Municipalidad Provincial de Lamas, son independientes

Hipótesis alterna: Existe relación directa y significativa entre la motivación del personal y la calidad de atención a los usuarios en la Municipalidad Provincial de Lamas

- Se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ ) si el Valor  $p > 0.05$ .
- Se acepta la Hipótesis Alterna ( $H_a$ ) si el Valor  $p < 0.05$

Para determinar si existe relación directa entre las variables se procesó el gráfico de dispersión, teniendo el resultado siguiente:

**Gráfico 8: Dispersión entre variables**



*Fuente: Elaboración propia*

Se observa que la distribución de los valores de las dos variables sigue una orientación ascendente de izquierda a derecha, lo cual es indicador de una relación directa entre las variables de estudio de la investigación; por tanto a mayores niveles de motivación laboral del personal, se tendrá mejores niveles de calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas.

Para determinar el nivel de significación de la relación entre variables se realizó la prueba de correlación de Spearman, a partir de la base de datos obtenida, teniendo como resultado:

**Tabla 5: Correlación entre variables**

Correlaciones			Motivación	Calidad
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,999**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Calidad	Coeficiente de correlación	,999**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	61

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

*Fuente: Elaboración propia*

Mediante la prueba de hipótesis de Spearman se obtiene un valor de significación bilateral de  $p = 0,000 < 0,05$ , por tanto se rechaza la Hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa ( $H_a$ ), es decir que existe relación directa y significativa entre la motivación del personal y la calidad de atención a los usuarios en la Municipalidad Provincial de Lamas

## IV. DISCUSIÓN

Los resultados del estudio indican que las condiciones de motivación, que se observan en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas, en sus dos dimensiones estudiadas, evidencian que se ubican predominantemente en el nivel medio de la escala que tiene como valores extremos: muy satisfecho y muy insatisfecho, esta situación constituye un indicador que el estímulo que han generado los procesos laborales en el municipio tienen una ligera inclinación hacia lo positivo, pero que es aún insuficiente si se desea lograr resultados de mayor satisfacción en los usuarios, máxime si se tiene en cuenta que la relación municipio-usuarios es preponderante para una gestión pensada en servir a los ciudadanos.

En el análisis de estos resultados se observa que la motivación extrínseca es la que tiene una ligera tendencia hacia los niveles de menos satisfacción, por lo que revertir esta situación implica que la municipalidad, como institución, asuma esta responsabilidad para dotar de las condiciones necesarias de trabajo a sus empleados. Estas características, están relacionadas con el contexto laboral por ser esta motivación un factor condicionado por recompensas o situaciones externas que se viven en el espacio laboral; por ello se explica resultados diferentes en otras investigaciones, como es el caso del estudio realizado por Sánchez (2011), que encuentra un alto índice de descontento por los ingresos y beneficios sociales que perciben en relación a el trabajo que realizan; a diferencia de la presente investigación el factor salario, si bien no logra resultados de alta satisfacción, tampoco es considerado como un factor poco motivante, más bien en el aspecto económico los empleados municipales si muestran baja satisfacción por los incentivos que consideran, deberían recibir por el rendimiento en el trabajo, como algo adicional a lo que perciben de manera regular, se refieren a los incentivos por productividad, que perciben otros trabajadores de la administración pública.

Donde se encuentran coincidencias es cuando en este estudio se observa que la relación con los compañeros de trabajo, factor elemental para la motivación extrínseca del personal, no tiene resultados óptimos, así lo manifiestan los empleados encuestados al considerar que no existe condiciones aceptables de compañerismo para el trabajo; sobre este aspecto, Fuentes (2012), concluye que las relaciones interpersonales, son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfechos, ya que según su evaluación realizada los empleados se sienten satisfechos, debido a que el entorno de su trabajo es agradable. De igual manera García (2012), como resultado de su estudio, considera a las relaciones interpersonales, como el segundo factor de importancia para la motivación del personal, incluso concluye que los entrevistados valoran las relaciones interpersonales como aportación del desarrollo de su trabajo, aunque no sea un salario retribuido económicamente.

Con relación a la motivación intrínseca, los resultados demuestran la preocupación de los trabajadores por sentirse reconocidos por el trabajo que efectúan, además de la necesidad de sentir una comunicación horizontal como elemento básico para sentirse realizado en el trabajo, como indicador que en este tipo de motivación se tiene mejores resultados entre los trabajadores del Municipio; al respecto, los factores intrínsecos son poco abordados en las investigaciones citadas como antecedentes, solo García (2012) reconoce que los entrevistados en su estudio valoran el reconocimiento en su trabajo como un aporte definitivo en el desarrollo laboral.

Sin embargo se debe tener presente que los factores internos tienen la misma importancia que los externos para una adecuada motivación en el trabajo; como lo señala Ardouin (2000) afirmando que en un estado de motivación intrínseca, el empleado muestra comportamientos de trabajo atribuibles a resultados derivados del trabajo mismo, se asocia a la necesidad de completar las propias potencialidades, la importancia para el individuo de triunfar en tareas laborales y en asumir responsabilidades.

Con respecto a la evaluación de la calidad de atención que prestan los empleados, desde la percepción de los usuarios del servicio en la Municipalidad

Provincial de Lamas, se denota un nivel intermedio de satisfacción con ciertos factores de mayor satisfacción como es la empatía del personal con el público usuario, que implica ponerse en las necesidades del usuario para orientar correctamente el servicio a otorgar, esto constituye un elemento importante de identificación con el trabajo, mucho más si es reconocido por el propio usuario del servicio.

Esta situación también lo asume Armas (2012) como resultado de su investigación al encontrar que las opiniones favorables se orientaban hacia los diferentes aspectos que componen el servicio de calidad como es la confiabilidad, receptividad, buen trato al público, certeza y honestidad. Esto demuestra que la empatía permite una mejora en la solución de problemas de acuerdo a las necesidades específicas de cada uno de los usuarios del servicio –con mucha mayor razón si se trata de un servicio público- porque permite la búsqueda de soluciones adecuadas a cada necesidad.

Esta relación empleado-usuario que se observa como resultado de la investigación, es vital para un adecuado servicio, al respecto Álvarez, M. (1998) lo considera como eje central de los principios para una atención de calidad, que si bien es cierto lo toma desde la óptica de la empresa privada, los tiempos actuales exigen también gestión de calidad en las entidades públicas. Álvarez señala que el cliente es lo primero y que las personas son creativas y pueden ser formadas para innovar y resolver problemas, lo cual es importante para el individuo como para la organización.

Sin embargo, los aspectos positivos que son reconocidos por los ciudadanos que reciben servicios de la Municipalidad de Lamas, al tener una tendencia hacia la mayor satisfacción, merecen ser potenciados para procurar su mejora permanente. Estos conceptos de calidad y mejora continua son desarrollados por Nalda (1992), quien considera que la Administración Pública tiene el reto de mejorar e innovar la propia gestión a partir de los conceptos en que se fundamenta la Gestión de la Calidad Total.

En igual sentido lo afirma Drummond, (1995), cuando refiere que la calidad de atención en los servicios públicos, requiere de procesos de planeación, conducción y evaluación en el marco de las aspiraciones del usuario o cliente de los servicios.

Y en este proceso de mejoras de calidad, la relación personal-usuario es preponderante, como lo afirma Parasuraman et al. (1994) diciendo que cuando se trata de la medición de la calidad del servicio, ésta, está relacionada con la actitud del personal encargado de la atención, para lo cual las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y empatía, constituyen elementos indispensables a considerar para evaluar estos procesos, como fue el caso de la presente investigación.

Desde esta concepción la calidad de atención en la Municipalidad Provincial de Lamas debe asumir retos conducentes a superar los resultados obtenidos en la presente investigación, porque los niveles intermedios de aceptable, no son óptimos en el marco de la mejora continua y de la calidad del servicio, debiendo tenerse presente los aspectos que generan menor satisfacción en los usuarios para evaluar las alternativas de mejora.

En esta orientación de búsqueda de cada vez mayor calidad del servicio al usuario, se demuestra en la presente investigación que el factor motivacional del personal constituye un componente condicionante, porque al aplicar la prueba de hipótesis se concluye que existe relación directa entre ambas variables, lo cual implica que a mayor motivación del personal, habrá mejores niveles de calidad de atención y viceversa a menor motivación, entonces bajará la calidad de atención.

Pero, en la búsqueda de una cada vez mejor atención a los usuarios, no solo se trata del estudio de la relación con la variable motivación, sino que debe promoverse el estudio de otras variables causales.

## V. CONCLUSIONES.

- 5.1 La motivación extrínseca del personal que atiende al público usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, se encuentra en el nivel intermedio alcanzando el 34% entre los parámetros de insatisfecho y satisfecho, con una ligera tendencia hacia valores de menor satisfacción, donde la opción insatisfecho obtiene el 29%; se destaca que aspectos de mayor satisfacción son los relacionadas con el ambiente físico del trabajo, además de la relación que tienen los trabajadores con sus respectivas jefaturas; y los aspectos de menos satisfacción están relacionados con la necesidad de incentivos por la productividad en el trabajo y por las actitudes que se presentan entre compañeros de trabajo.
- 5.2 La motivación intrínseca del personal también es predominantemente intermedia entre los niveles de satisfacción e insatisfacción, pero con una ligera tendencia hacia las escalas de mayor satisfacción con 34% en la opción aceptable y 27% en la opción satisfecho, donde las respuestas de los encuestados presentan resultados homogéneos, sin destacar aspectos de mayor o menor satisfacción significativos, solo se denota preocupación por la necesidad de una permanente comunicación para facilitar el trabajo de los colaboradores.
- 5.3 La calidad del servicio a los usuarios de los servicios que brinda la Municipalidad Provincial de Lamas, evaluada desde la percepción de los mismos usuarios, se ubica en el nivel medio de satisfacción, con una tendencia muy ligera hacia los niveles de mayor satisfacción, representando valores de 40% en la opción aceptable y 24% en satisfecho; donde la dimensión que más resultados satisfactorios trae es la empatía y la que menos resultados favorables tiene es la capacidad de respuesta de los empleados de la municipalidad.
- 5.4 Existe una relación lineal directa y significativa entre las variables de estudio: Motivación laboral y Calidad del servicio, por tanto existe

evidencia que a mayor motivación, mayor calidad del servicio; demostrado con la aplicación de la prueba de hipótesis de Spearman.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 6.1 La Municipalidad Provincial de Lamas, debe evaluar la posibilidad de la aplicación de incentivos económicos para premiar la productividad en el trabajo de los colaboradores, que contribuya a una mayor motivación extrínseca del personal.
- 6.2 Con el propósito de mejorar las relaciones entre compañeros de trabajo, la Municipalidad debe promover acciones de integración de carácter permanente que contribuyan a fortalecer las relaciones interpersonales y así mejorar la motivación extrínseca del personal.
- 6.3 Un componente esencial en el trabajo diario debe ser la comunicación, para lo cual se debe implementar desde la municipalidad una correcta comunicación interna, como aspecto imprescindible para la motivación intrínseca, que permita facilitar a los trabajadores toda la información necesaria para un buen desempeño en su trabajo y crear, de esta forma, un clima laboral adecuado.
- 6.4 Con el propósito de obtener una mejora continua de la calidad del servicio, se debe evaluar periódicamente las dimensiones de la calidad, no solo en lo relacionado con las condiciones del personal sino abordando también los componentes de: elementos tangibles y fiabilidad, para determinar qué tanto maneja el usuario la información de la institución sobre los servicios municipales.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, F. (2003). *Calidad y auditoria*. Primera edición. . Bogotá. Ecoe Ediciones.
- Álvarez, M. (1998): *El liderazgo de la calidad total*. Madrid, Editorial Escuela Española
- Ardouin Javier (2000). *Motivación y Satisfacción Laboral*. Extraído: 8 de julio, 2015 de [http: www.apsique.com](http://www.apsique.com)
- Armas Sandoval, Luis Johnson (2012) *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Sanagorán* Tesis de grado. Universidad Nacional de Trujillo
- Bellido S. Pedro (1989) *Administración Financiera*. Lima. Editorial Técnico Científica SA.
- Chiavenato, Idalberto (2000): *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá, Colombia: Editorial Mc Graw-Hill. Quinta edición
- Chiavenato, Idalberto (2004). *Comportamiento Organizacional*, Bogotá, Thomson Editores.
- Cuatrecasas, L. (2005): *Gestión integral de la calidad*. Madrid, Gestión 2000.
- Davis, K. y Newstrom, J. (1993). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. México. Editorial Mc Graw-Hill. Octava edición.
- Dessler, Garry, (1996) *Administración de personal*. Sexta Edición, México : PHH. Pretince Hall.
- Drummond, H. (1995): *Qué es hoy la Calidad Total*. Bilbao, Deusto
- Fuentes Navarro, Silvia María (2012) *Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad” (Estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos*

- del Organismo Judicial en la Ciudad De Quetzaltenango*). Tesis de post grado. Universidad Rafael Landívar de Guatemala
- García Sanz, Virginia (2012) *La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables*. Tesis de Grado. Universidad de Valladolid-España
- González-Alva, Susana (2013) *Gestión del desempeño y motivación de los trabajadores de una empresa automotriz*. Tesis. Universidad San Martín de Porres, Lima-Perú
- González & Olivares (1999) *Comportamiento Organizacional: Un enfoque Latinoamericano*. 1era edición. Campaña Editorial Continental, S.A D.F México.
- Haper y Lynch, (1992) *Manuales de Recursos Humanos*. Madrid: Editora Gaceta de Negocios.
- Koontz, Harold & Weihrich, Heinz (1999). *Administración, una perspectiva global*, 11ª. Edición, Editorial McGraw-Hill. México.
- Malagón, G., Galán, R., Pontón, G. (2006). *Garantía de Calidad*. 2ª edición. Bogota. Editorial Panamericana
- Maslow, A. (1943): *La teoría de la Motivación*. Revista de Psicología
- Nalda, C. (1992). “*Modernización y calidad: las claves de la competitividad*” en: La Calidad Total en los servicios y en la Empresa. Madrid, Ministerio para las Administraciones Públicas.
- Ontón, Isabel; Mendoza, César & Ponce, Manuel (2010) *Estudio de calidad de servicio en el Aeropuerto de Lima: expectativas y percepción del pasajero turista*. Tesis de maestría. Pontificia Universidad Católica del Perú
- Ortega, Roberto & Piña, Soris (2005) *Análisis de la Motivación en el Personal de la Empresa F.M.F. Construcciones C.A según Víctor Vroom*. Tesis de Grado Universidad del Oriente, Monagas-Venezuela

- Parasuranman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1994). *Refinamiento y reevaluación de la escala SERVQUAL*. Diario de venta 67.
- Pavón González, Ramiro, (1998) *Indicaciones para la realización de Auditorías de Gestión a los Recursos Humanos/ Universidad de Oriente*.
- Reeve, J. (1994), *Motivación y Emoción*. Ediciones Mc Haw Drill. España
- Robbins, S. (2004), *Comportamiento Organizacional*. México: Ediciones Pearson
- Sánchez Pinto., María (2011) *Motivación como factor determinante en el desempeño laboral del personal administrativo del Hospital "Dr. Adolfo Prince Lara". Puerto Cabello, estado Carabobo*. Tesis de Maestría. Universidad Nacional Experimental Politécnica de la Fuerza Armada Nacional. Venezuela
- Senge, Roberts, (2004). *La quinta disciplina en la práctica*. Ediciones Granica, Buenos Aires Argentina
- Solana, Ricardo F. (1993). *Administración de Organizaciones*. Ediciones Interoceánicas S.A., Buenos Aires.
- Vásquez Sosa, Sheila (2007) *Nivel de motivación y su relación con las satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006*. Tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú

## **VIII. ANEXOS**

## ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015								
PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	DISEÑO		
Problema	General	General	Motivación del personal	Extrínseca	Remuneración	Descriptivo Correlacional		
¿Cuál es la relación que existe entre la motivación del personal y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015?	Establecer la relación que existe entre la motivación del personal y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015	Existe una relación directa y significativa entre la motivación del personal y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015			Respaldo de jefatura			
					Ambiente de trabajo			
			Actitud de compañeros					
			Comunicación					
			Capacitaciones					
			Equipamiento					
Sub Problemas	Específicos	Específicas	Motivación del personal	Intrínseca	Valoración del trabajo			
¿Cuál es la relación que existe entre la motivación extrínseca del personal y la calidad en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015?	Determinar las condiciones de motivación extrínseca e intrínseca que caracterizan a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas	Existe una relación directa y significativa entre la motivación extrínseca del personal y la calidad en la atención al usuario, en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2016			Libertad			
					Reconocimientos			
				Estado de ánimo				
				Responsabilidad				
				Uso de capacidades				
				Deseo de superación				
				Sentirse escuchado				
				Eficiencia				
¿Cuál es la relación que existe entre la motivación intrínseca del personal y la calidad en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015?	Evaluar la calidad de atención que prestan los empleados, a partir de la percepción de los usuarios del servicio en la Municipalidad Provincial de Lamas	Existe una relación directa y significativa entre la motivación intrínseca del personal y la calidad en la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015	Calidad del atención	Capacidad de respuesta	Disposición			
					Orientación al usuario			
					Voluntad			
							Seguridad	Tiempo de respuesta,
						Conocimiento de tareas		
						Certeza		
							Empatía	Cortesía.
								Confianza
								Atención personalizada
								Accesibilidad
				Iniciativa				
				Comunicación				

## ANEXO 2: INSTRUMENTOS

### CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

Estimado colaborador:

Te pedimos que respondas con mucho cuidado y en base las características de las preguntas que forman parte de la investigación sobre la relación entre motivación del personal y calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Lamas. Sólo nos interesa saber la verdad y tu opinión sincera. No hay respuestas buenas ni malas. Tus respuestas tienen carácter de confidencial

Muchas gracias

PREGUNTAS		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy satisfecho
¿Cómo se siente usted en su trabajo diario en la Municipalidad de Lamas?		1	2	3	4	5
<b>Motivación extrínseca</b>						
1	Por el ingreso que percibo por mi trabajo me considero a gusto					
2	La remuneración económica que percibo está acorde con las actividades que realizó					
3	El salario que recibo es un incentivo para realizar bien mi labor					
4	Me satisfacen los beneficios sociales que percibo					
5	Recibo incentivos acorde con mi rendimiento en el trabajo					
6	Mi jefe me motiva y respalda para asistir a eventos profesionales					
7	Los incentivos me impulsan a realizar mi labor con eficiencia					
8	Recibo reconocimiento al tener asistencia perfecta					
9	Me gusta trabajar en el ambiente que me han designado					
10	Las actitudes de mis compañeros son conflictivas					

<b>Motivación intrínseca</b>						
11	Me siento a gusto con mi equipo de trabajo					
12	La comunicación facilita el trabajo que realizo					
13	Participo en actividades grupales recreativas que fomenta la institución					
14	Los incentivos que ofrece la institución satisfacen completamente mis necesidades					
15	El trabajo que realizo me hace sentir importante					
16	La Institución me da seguridad de empleo					
17	He pensado en cambiar a otra oficina o unidad					
18	El estado de ánimo influye en mi trabajo diario					
19	La posibilidad de desarrollo de la institución es un factor motivante para mí					
20	Recibo capacitación para mejorar mi trabajo					

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario:

Te pedimos que respondas con mucho cuidado y en base las características de las preguntas que forman parte de la investigación sobre la relación entre motivación del personal y calidad de atención al usuario de la Municipalidad Provincial de Lamas. Sólo nos interesa saber la verdad y tu opinión sincera. No hay respuestas buenas ni malas. Tus respuestas tienen carácter de confidencial

Muchas gracias

PREGUNTAS		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy satisfecho
¿Cómo se siente usted con la atención recibida por el personal de la Municipalidad de Lamas?		1	2	3	4	5
<b>Capacidad de respuesta</b>						
1	Me ayudan a localizar las instalaciones del Servicio					
2	Se me otorga toda la documentación e impresos necesarios					
3	Me orientan para el llenado de formatos impresos					
4	Hacen siempre posible completar mis gestiones.					
5	Siempre están dispuestos a dar toda la información					
<b>Seguridad</b>						
6	Nunca están demasiado ocupados en otras cosas					
7	El tiempo de espera haciendo cola es reducido					
8	Tratan a los usuarios de forma amable y cortés					
9	Me proporcionan ayuda cuando la necesito					
10	La información que me suministran es rigurosa, suficiente y útil					
<b>Empatía</b>						
11	No necesitan derivar la atención hacia otro trabajador					
12	Demuestran conocer a fondo los asuntos que tratan					
13	Entiendo claramente la información que me otorgan					
14	Resuelven siempre las consultas planteadas.					
15	Transmiten confianza con su conocimiento					

## ANEXO 3: INFORMES DE EXPERTOS

FIRMA DEL EVALUADOR

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: LA MOTIVACIONAL DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS, 2015

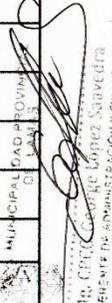
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				Muy insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy Satisfecho	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Calidad de atención</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	Disposición	Se me otorga toda la documentación e impresos necesarios						X		X		X		X		
		Orientación al usuario	Me orientan para el llenado de formatos impresos						X		X		X		X		
		<b>Voluntad</b>	Siempre están dispuestos a dar toda la información						X		X		X		X		
			Nunca están demasiado ocupados en otras cosas						X		X		X		X		
	Tiempo de respuesta,	El tiempo de espera haciendo cola es reducido						X		X		X		X			
	<b>Seguridad</b>	Conocimiento de tareas	Los empleados demuestran conocer a fondo los asuntos que tratan						X		X		X		X		
		Certeza	La información que me suministran es rigurosa, suficiente y útil						X		X		X		X		
		Cortesía.	Tratan a los usuarios de forma amable y cortés						X		X		X		X		
		<b>Confianza</b>	Entiendo claramente la información que me otorgan						X		X		X		X		
	Transmiten confianza con su conocimiento							X		X		X		X			
	<b>Empatía</b>	Atención personalizada	Me proporcionan ayuda cuando la necesito						X		X		X		X		
		Accesibilidad	Me ayudan a localizar las instalaciones del Servicio						X		X		X		X		
		<b>Iniciativa</b>	Hacen siempre posible completar mis gestiones.						X		X		X		X		
			Resuelven siempre las consultas planteadas.						X		X		X		X		
	Comunicación	Me consultan sobre mis gestiones por iniciativa propia						X		X		X		X			

  
**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS**  
 Mg. CPCs George Lopez Saavedra  
 Gerente de Administración y Finanzas

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: LA MOTIVACIONAL DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS, 2015

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				Muy insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy Satisfecho	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Motivación del personal</b>	<b>Extrínseca</b>	Remuneración	la remuneración económica que percibe por su trabajo						X		X		X		X		
			los beneficios sociales que percibe						X		X		X		X		
		Respaldo de jefatura	los incentivos que le otorgan por el rendimiento en el trabajo						X		X		X		X		
			la motivación y respaldo de su jefe para asistir a eventos profesionales y/o laborales						X		X		X		X		
		Ambiente de trabajo	la ambientación del área de trabajo						X		X		X		X		
		Actitud de compañeros	las actitudes de mis compañeros						X		X		X		X		
			mi equipo de trabajo						X		X		X		X		
		Comunicación	la comunicación que existe en el trabajo						X		X		X		X		
	Capacitaciones	la capacitación que recibo para mejorar mi trabajo						X		X		X		X			
	Equipamiento	el equipamiento del ambiente donde trabajo						X		X		X		X			
	<b>Intrínseca</b>	Valoración del trabajo	el trabajo que realiza, que le hace sentir importante						X		X		X		X		
		Libertad	la libertad para elegir su propio método de trabajo						X		X		X		X		
		Reconocimientos	el reconocimiento que recibe por el trabajo bien hecho						X		X		X		X		
		Estado de ánimo	el estado de ánimo en la realización de sus labores						X		X		X		X		
		Responsabilidad	la responsabilidad que se le ha asignado						X		X		X		X		
		Uso de capacidades	la posibilidad de usar sus capacidades						X		X		X		X		
		Deseo de superación	sus posibilidades de promocionar						X		X		X		X		
		Sentirse escuchado	la atención que le prestan a las sugerencias que hace						X		X		X		X		
Eficiencia		la variedad de tareas que realiza en su trabajo						X		X		X		X			
	la eficiencia con que realiza sus labores						X		X		X		X				

  
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS  
 MR. CPUCO GUSTAVO MARIANO SAGVEGUITA  
 DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

## MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: LA MOTIVACIONAL DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS, 2015

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				Muy insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy Satisfecho	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>Motivación del personal</b>	<b>Extrínseca</b>	Remuneración	la remuneración económica que percibe por su trabajo						X		X		X		X		
			los beneficios sociales que percibe						X		X		X		X		
		Respaldo de jefatura	los incentivos que le otorgan por el rendimiento en el trabajo						X		X		X		X		
			la motivación y respaldo de su jefe para asistir a eventos profesionales y/o laborales						X		X		X		X		
		Ambiente de trabajo	la ambientación del área de trabajo						X		X		X		X		
		Actitud de compañeros	las actitudes de mis compañeros						X		X		X		X		
			mi equipo de trabajo						X		X		X		X		
	Comunicación	la comunicación que existe en el trabajo						X		X		X		X			
	Capacitaciones	la capacitación que recibo para mejorar mi trabajo						X		X		X		X			
	Equipamiento	el equipamiento del ambiente donde trabajo						X		X		X		X			
	<b>Intrínseca</b>	Valoración del trabajo	el trabajo que realiza, que le hace sentir importante						X		X		X		X		
		Libertad	la libertad para elegir su propio método de trabajo						X		X		X		X		
		Reconocimientos	el reconocimiento que recibe por el trabajo bien hecho						X		X		X		X		
		Estado de ánimo	el estado de ánimo en la realización de sus labores						X		X		X		X		
		Responsabilidad	la responsabilidad que se le ha asignado						X		X		X		X		
		Uso de capacidades	la posibilidad de usar sus capacidades						X		X		X		X		
		Deseo de superación	sus posibilidades de promocionar						X		X		X		X		
		Sentirse escuchado	la atención que le prestan a las sugerencias que hace						X		X		X		X		
Eficiencia		la variedad de tareas que realiza en su trabajo						X		X		X		X			
	la eficiencia con que realiza sus labores						X		X		X		X				


  
 MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
 GOBIERNO REGIONAL LAMAS  
 INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
 LAMAS - PERÚ  
 LIC. MARCELO J. ESTRADA S. J. CASPIATA  
 JEFE UNIDAD ACADÉMICA  
 ISEP - LAMAS

FIRMA DEL EVALUADOR

### MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: LA MOTIVACIONAL DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS, 2015

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				Muy insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy Satisfecho	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de atención	Capacidad de respuesta	Disposición	Se me otorga toda la documentación e impresos necesarios						X		X		X		X		
		Orientación al usuario	Me orientan para el llenado de formatos impresos						X		X		X		X		
		Voluntad	Siempre están dispuestos a dar toda la información						X		X		X		X		
			Nunca están demasiado ocupados en otras cosas						X		X		X		X		
		Tiempo de respuesta,	El tiempo de espera haciendo cola es reducido						X		X		X		X		
	Seguridad	Conocimiento de tareas	Los empleados demuestran conocer a fondo los asuntos que tratan						X		X		X		X		
		Certeza	La información que me suministran es rigurosa, suficiente y útil						X		X		X		X		
		Cortesía.	Tratan a los usuarios de forma amable y cortés						X		X		X		X		
		Confianza	Entiendo claramente la información que me otorgan						X		X		X		X		
	Transmiten confianza con su conocimiento							X		X		X		X			
	Empatía	Atención personalizada	Me proporcionan ayuda cuando la necesito						X		X		X		X		
		Accesibilidad	Me ayudan a localizar las instalaciones del Servicio						X		X		X		X		
		Iniciativa	Hacen siempre posible completar mis gestiones.						X		X		X		X		
			Resuelven siempre las consultas planteadas.						X		X		X		X		
Comunicación	Me consultan sobre mis gestiones por iniciativa propia						X		X		X		X				

MINISTERIO DE EDUCACIÓN  
GOBIERNO REGIONAL DEL ALTIPLANO  
INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN PÚBLICA  
"LA LAMAS"  
Lic. Mg. Luis F. Barraltes Trujillo  
JEFE UNIDAD ACADÉMICA  
ISEP - LAMAS



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL

## LAMAS

"Capital Folklórica de la Amazonía Peruana"

"AÑO DE LA DIVERSIFICACIÓN PRODUCTIVA Y DEL FORTALECIMIENTO DE LA EDUCACIÓN"

Lamas, 15 de Setiembre del 2015

OFICIO N°064-2015-GM/MPL

Señora:

Zulma Margarita Sajami Reátegui

Lamas

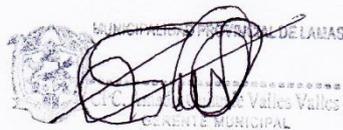
Asunto: Autorización para realizar estudios

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Municipalidad Provincial de Lamas y manifestarle lo siguiente:

Se le autoriza realizar los estudios en esta Municipalidad, por lo que, con el presente, usted queda autorizado para realizar el trabajo de campo consistente en la aplicación de encuestas a los trabajadores de esta Municipalidad para su tesis titulada: **"LA MOTIVACIONAL DEL PERSONAL Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS, 2015"**, rogándole que al final de su trabajo nos haga llegar una copia del mismo, instrumento que seguramente nos va a ayudar a mejorar esta gestión en lo referente al desempeño laboral de nuestros trabajadores.

Sin otro particular, me suscribo de Usted, no sin antes aprovechar la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal con el deseo sincero de que el trabajo realizado genere desarrollo y mejoras en bien de la gestión.

Atentamente,



Recibido  
15-09-15  
03:15 p.m.

## ANEXO 4: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

### PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE LOS CUESTIONARIOS APLICANDO ALFA DE CRONBACH

#### MOTIVACIÓN

##### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	14	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	14	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

##### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,901	20

##### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	50,214	122,181	,519	,897
ITEM 2	50,500	126,269	,556	,896
ITEM 3	50,357	123,940	,591	,895
ITEM 4	50,429	122,725	,667	,893
ITEM 5	50,643	125,632	,660	,895
ITEM 6	49,714	116,989	,712	,891
ITEM 7	50,429	123,341	,566	,895
ITEM 8	50,929	124,995	,597	,895
ITEM 9	50,071	122,995	,495	,897
ITEM 10	50,357	127,632	,287	,904

ITEM 11	49,357	118,401	,687	,892
ITEM 12	49,357	116,555	,771	,889
ITEM 13	49,857	125,363	,335	,903
ITEM 14	50,929	123,610	,681	,894
ITEM 15	49,714	123,912	,611	,895
ITEM 16	49,929	123,610	,348	,904
ITEM 17	49,929	124,995	,365	,902
ITEM 18	49,786	122,335	,543	,896
ITEM 19	49,786	126,181	,453	,898
ITEM 20	50,643	123,632	,598	,895

En el análisis total de la prueba, se obtiene un Alfa de Cronbach de 0.90, por lo que se puede decir que la prueba alcanza una confiabilidad aceptable (Hernández, et al. 2006).

Según la “Correlación elemento-total corregida”, que corresponde al coeficiente de homogeneidad corregido, ningún ítem tiene valor de cero o negativo, por tanto son aceptados tal como están propuestos

## CALIDAD DEL SERVICIO

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
------------------	----------------

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM 1	42,300	102,900	,153	,900
ITEM 2	42,600	90,489	,628	,884
ITEM 3	42,500	100,278	,439	,892
ITEM 4	42,800	89,289	,686	,882
ITEM 5	43,100	92,100	,629	,885
ITEM 6	43,200	100,178	,392	,893
ITEM 7	43,000	94,667	,411	,894
ITEM 8	42,900	88,100	,720	,880
ITEM 9	42,400	89,378	,785	,878
ITEM 10	42,800	97,067	,417	,893
ITEM 11	42,600	95,600	,438	,892
ITEM 12	42,800	83,733	,885	,872
ITEM 13	42,500	86,500	,683	,882
ITEM 14	42,400	91,822	,655	,884
ITEM 15	41,900	96,544	,490	,890

En el análisis total de la prueba, se obtiene un Alfa de Cronbach de 0.89, por lo que se puede decir que la prueba alcanza una confiabilidad aceptable (Hernández, et al. 2006).

Según la “Correlación elemento-total corregida”, que corresponde al coeficiente de homogeneidad corregido, ningún ítem tiene valor de cero o negativo, por tanto son aceptados tal como están propuestos

## ANEXO 5: BASES DE DATOS

### MOTIVACIÓN

USUARIOS	PREGUNTAS MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA										PREGUNTAS MOTIVACIÓN INTRÍNSECA										TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	49	
2	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	5	1	1	5	1	2	5	5	1	47
3	3	3	3	2	2	3	2	1	5	1	4	4	5	1	3	1	3	3	3	1	53	
4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	1	1	3	5	3	58	
5	3	3	3	3	3	3	1	1	4	1	4	2	4	1	2	2	1	1	2	2	46	
6	2	2	2	3	3	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	60	
7	1	1	1	1	1	1	3	2	1	5	2	3	3	3	1	3	4	4	4	1	48	
8	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	5	5	5	5	4	4	3	3	3	2	73	
9	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	4	3	2	4	1	1	3	4	3	56	
10	3	3	3	3	3	3	1	2	4	1	4	3	4	1	4	2	2	2	2	2	52	
11	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	1	1	3	4	3	57	
12	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	2	66	
13	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	1	2	3	5	3	59	
14	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	2	66	
15	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	49	
16	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	47	
17	3	3	3	2	2	3	2	1	5	1	4	4	5	1	3	1	3	3	3	1	53	
18	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	1	1	3	5	3	58	
19	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	5	1	1	5	1	2	5	4	1	46
20	2	2	2	3	3	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	60	
21	1	1	1	1	1	1	3	2	1	5	2	3	3	3	1	3	4	4	4	1	48	
22	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	5	5	5	5	4	4	3	3	3	2	73	
23	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	4	3	2	4	1	1	3	4	3	56	
24	3	3	3	2	2	3	2	1	5	1	4	4	5	1	3	1	2	3	3	1	52	
25	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	1	1	2	5	3	57	
26	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	2	66	
27	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	1	2	3	5	3	59	
28	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	2	66	
29	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	5	1	1	5	2	2	5	5	2	49
30	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	5	1	1	5	1	2	5	5	1	47
31	3	3	3	2	2	3	2	1	5	1	4	4	5	1	3	1	3	3	3	1	53	
32	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	1	1	3	5	3	58	
33	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	5	1	1	5	1	2	5	4	1	46
34	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	1	2	3	5	4	60	
35	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	5	1	1	5	1	2	5	5	2	48
36	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	5	5	5	5	4	4	3	3	3	2	73	
37	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	1	1	3	4	2	56	
38	3	3	3	2	2	3	2	1	5	1	4	4	5	1	3	1	3	3	2	1	52	
39	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	1	1	2	5	3	57	
40	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	2	66	
41	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	1	1	3	5	4	59	
42	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	4	3	2	66	
43	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	5	1	1	5	1	2	5	5	1	47
44	3	3	3	2	2	3	2	1	5	1	4	4	5	1	3	1	3	3	3	1	53	
45	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	1	1	3	5	3	58	
46	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	5	1	1	5	1	2	5	4	1	46
47	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	1	2	3	5	4	60	
48	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	3	1	5	1	1	5	1	2	5	5	2	48
49	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	5	5	5	5	4	4	3	3	3	2	73	
50	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	1	1	3	4	2	56	
51	3	3	3	2	2	3	2	1	5	1	4	4	5	1	3	1	3	3	2	1	52	
52	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	5	5	3	2	4	1	1	3	4	3	57	

## CALIDAD DE ATENCIÓN

TRABAJADOR	PREG. CAP. RESPUESTA					PREG. SEGURIDAD					EMPARTÍA					TOTAL
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	
1	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	43
2	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	40
3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	4	3	5	5	4	47
4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	51
5	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	38
6	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	54
7	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	42
8	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	67
9	2	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	48
10	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	45
11	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	49
12	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	58
13	2	5	3	3	2	3	4	3	4	3	5	3	4	3	5	52
14	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	57
15	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	43
16	3	2	3	3	2	1	2	2	3	1	4	3	4	3	4	40
17	4	4	3	3	2	3	4	1	4	3	3	2	3	3	5	47
18	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	51
19	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	38
20	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	54
21	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	42
22	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	67
23	2	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	48
24	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	45
25	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	49
26	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	58
27	2	5	3	3	2	3	4	3	4	3	5	3	4	3	5	52
28	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	57
29	4	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	43
30	3	2	3	3	2	1	2	2	3	1	4	3	4	3	4	40
31	3	2	3	3	2	3	3	3	3	1	4	3	5	5	4	47
32	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	51
33	3	1	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	4	2	3	38
34	4	4	4	3	3	3	4	3	5	3	4	4	3	3	4	54
35	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	42
36	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	67
37	2	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	48
38	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	45
39	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	49
40	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	58
41	2	5	3	3	2	3	4	3	4	3	5	3	4	3	5	52
42	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	57
43	3	2	3	3	2	1	2	2	3	1	4	3	4	3	4	40
44	4	4	3	3	2	3	4	1	4	3	3	2	3	3	5	47
45	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	51
46	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	3	38
47	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	54
48	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	3	42
49	5	4	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	67
50	2	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	48
51	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	45
52	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	49
53	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	51
54	2	4	3	1	2	3	4	4	3	3	4	2	4	3	4	46
55	3	2	3	3	2	1	2	2	3	4	2	2	4	3	4	40
56	2	4	3	1	2	3	4	4	4	3	4	2	4	3	5	48
57	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	52
58	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	49
59	4	3	3	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	3	4	55
60	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	59
61	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	54