



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Motivación del trabajador y la calidad del servicio al
usuario en Migraciones, Lima 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Br. Kelly Olivia Salgado Uceda

ASESOR:

Dr. Alejandro Menacho Rivera

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERÚ-2015

Página del jurado

Mg. Ricardo Arturo Pauta Guevara

.....

Presidente

Dra. Grisi Bernardo Santiago

.....

Secretario

Dr. Alejandro Menacho Rivera

.....

Vocal

Dedicatoria

Dedico este trabajo de investigación a los seres más importantes de mi vida:

A mi padre Nelson que descansa en paz y de quien guardo maravillosos recuerdos, a mi madre Clara, por sus palabras de aliento y confianza, a mis hermanas Kathy y Cecy, a mis sobrinos Kristy, Karim y Valeria.

Así también, a mi esposo Adolfo, por su valioso apoyo y, a la razón de mi vida, mi hijita Luciana Kelly Horna Salgado, a quien le resté momentos de dedicación y disfrute, por abocarme al logro de este objetivo.

Agradecimiento

Agradezco, en primer lugar a Dios, nuestro padre creador, por permitir que concluya satisfactoriamente este proyecto.

Asimismo, a mis profesores de la Maestría en Gestión Pública de la UCV y, en especial, al Dr. Alejandro Menacho Rivera y a la Dra. Grisi Bernardo Santiago.

Finalmente... mi gratitud a la CPC. Gladys Urrunaga Ponce, por sus sabios consejos y, a mis compañeros de trabajo por ser parte de este logro.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Kelly Olivia Salgado Uceda, estudiante del Programa Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 40152783, con la tesis titulada: “Motivación del trabajador y la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 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 la falta de 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.

Lima, octubre de 2015

.....

Kelly Olivia Salgado Uceda

DNI: 40152783

Presentación

Señores miembros del jurado examinador:

En cumplimiento con los dispositivos vigentes que establece el proceso de graduación de la Universidad César Vallejo, con el fin de optar el grado de Magíster en Gestión Pública, presento la tesis titulada “Motivación del trabajador y la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015”.

El estudio se desarrolló, considerando las características de análisis teórico de la motivación del trabajador, así como la percepción de la calidad del servicio que brinda el personal de atención directa al usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones; para ello se establecieron dimensiones e indicadores de análisis en el método de enfoque cuantitativo, en el diseño de estudio no experimental, transversal y correlacional.

El informe está compuesto por siete capítulos: Capítulo I Introducción, Capítulo II Marco Metodológico, Capítulo III Resultados, Capítulo IV Discusión, Capítulo V Conclusiones, Capítulo VI Recomendaciones, Capítulo VII, Referencias Bibliográficas; asimismo se presenta los anexos.

La autora

CONTENIDO

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
Antecedentes y fundamentación científica, técnica o humanística	17
Justificación	59
1.1. Problema	61
1.2. Hipótesis	64
1.3. Objetivos	65
II. MARCO METODOLÓGICO	67
2.1. Variables	68
2.2. Operacionalización de variables	69
2.3. Metodología	71
2.4. Tipo de estudio	71
2.5. Diseño	72
2.6. Población, muestra y muestreo	73
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	74
2.8. Métodos de análisis de datos	78
III. RESULTADOS	79
III. DISCUSIÓN	98
V. CONCLUSIONES	105
VI. RECOMENDACIONES	107
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	109
VIII. APÉNDICES	114
- Matriz de Consistencia	

- Instrumento de Recolección de Datos
- Base de Datos de los Resultados
- Base de Datos de la Prueba Piloto
- Certificado de la Validez de Contenido del Instrumento
- Organigrama de la Superintendencia Nacional de Migraciones

Lista de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable motivación del trabajador	69
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad del servicio	70
Tabla 3	Validez de instrumentos a través de juicio de expertos	75
Tabla 4	Nivel de confiabilidad – Alfa de Cronbach	76
Tabla 5	Resumen del procesamiento de los casos	77
Tabla 6	Estadísticos de confiabilidad variable motivación del trabajador	77
Tabla 7	Distribución porcentual del nivel de la motivación del trabajador de Migraciones, Lima 2015	81
Tabla 8	Distribución porcentual del nivel de la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	82
Tabla 9	Distribución de frecuencias entre la motivación del trabajador y la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	83
Tabla 10	Distribución de frecuencias entre la motivación del trabajador y la tangibilidad de la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	84
Tabla 11	Distribución de frecuencias entre la motivación del trabajador y la confiabilidad de la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	86
Tabla 12	Distribución de frecuencias entre la motivación del trabajador y la garantía de la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	87
Tabla 13	Distribución de frecuencias entre la motivación del trabajador y la sensibilidad de la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	88
Tabla 14	Distribución de frecuencias entre la motivación del trabajador y la información en la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	89
Tabla 15	Grado de correlación y nivel de significación de la motivación del trabajador y la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	92

Tabla 16	Grado de correlación y nivel de significación entre la motivación del trabajador y la tangibilidad de la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	93
Tabla 17	Grado de correlación y nivel de significación entre la motivación del trabajador y la confiabilidad de la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	94
Tabla 18	Grado de correlación y nivel de significación entre la motivación del trabajador y la garantía de la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	95
Tabla 19	Grado de correlación y nivel de significación entre la motivación del trabajador y la sensibilidad de la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	96
Tabla 20	Grado de correlación y nivel de significación entre la motivación del trabajador y la información en la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	97

Lista de figuras

Figura 1	Las necesidades humanas según Maslow	31
Figura 2	Teoría bifactorial de Herzberg	32
Figura 3	Comparación de modelos: Maslow, Herzberg y Alderfer	33
Figura 4	Etapas del ciclo motivacional que resultan en la satisfacción de necesidades	41
Figura 5	El ciclo motivacional que resulta en frustración o compensación	41
Figura 6	Modelo conceptual de calidad en el servicio	52
Figura 7	Modelo SERVQUAL	53
Figura 8	Calidad de los servicios	53
Figura 9	Distribución porcentual del nivel de la motivación del trabajador de Migraciones, Lima 2015	81
Figura 10	Distribución porcentual del nivel de la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	82
Figura 11	Distribución de frecuencias entre la motivación del trabajador y la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	83
Figura 12	Distribución de frecuencias entre la motivación del trabajador y la tangibilidad de la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	85
Figura 13	Distribución de frecuencias entre la motivación del trabajador y la confiabilidad de la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	86
Figura 14	Distribución de frecuencias entre la motivación del trabajador y la garantía de la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	87
Figura 15	Distribución de frecuencias entre la motivación del trabajador y la sensibilidad de la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	88
Figura 16	Distribución de frecuencias entre la motivación del trabajador y la información en la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015	90

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo, determinar si existe relación entre la motivación del trabajador y la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015. Dicho estudio se enmarca en las teorías de la motivación y las herramientas diseñadas para la medición de la calidad del servicio.

El estudio realizado tiene un enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 62 trabajadores de la Sede Central de la Superintendencia Nacional de Migraciones, quienes mantienen contacto directo con el usuario externo a través de los distintos canales de atención (presencial, telefónico y virtual). La recolección de los datos se realizó a través de la técnica de la encuesta, y se aplicaron como instrumentos dos cuestionarios a las variables de tipo cualitativo: El primero instrumento correspondiente a la variable motivación del trabajador conformado por 20 items, donde se utilizó una escala tipo Likert de 5 opciones de respuestas politómicas y, el segundo, corresponde a la variable calidad del servicio conformado por 25 items, en la que se utilizaron preguntas para respuestas dicotómicas. La validez de los instrumentos se obtuvo a través del juicio de expertos con un resultado aplicable. La confiabilidad del instrumento de medición para la variable motivación del trabajador, se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach y, para la variable calidad del servicio, se utilizó el coeficiente KR-20. En ambos casos, las encuestas fueron aplicadas en una prueba piloto a 20 trabajadores, obteniéndose como valor 0,812 para el cuestionario de motivación y, 0,818 para el cuestionario de calidad del servicio.

Para probar las hipótesis se utilizó la prueba de correlación de Spearman, cuyos resultados indican un r_s 0,516 y una significativa de $p=0,001$, demostrándose de esta manera que, existe relación positiva y un nivel de correlación moderado entre la motivación del personal y la calidad del servicio al usuario en Migraciones, Lima 2015.

Palabras Clave: Motivación y calidad del servicio.

Abstract

The present research has the objective, to determine the correlation between the worker motivation and the user service quality in Migraciones, Lima 2015. This study is part of the motivation theories and the tools designed to measure the quality of service.

The research has a quantitative approach, basic type, correlational level, with a non-experimental design, crosscut. The survey population consisted of 62 workers of the central office of Superintendencia Nacional de Migraciones, who maintain direct contact with the external user through various service channels (face, telephone and virtual). The data collection was carried out through the survey technique, and it was applied two questionnaires as instruments for qualitative variables: The first corresponding to the variable "worker motivation", instrument composed for 20 items, where used a Likert scale of 5 options polytomous responses and, the second, corresponds to the variable "quality of service" made up of 25 items, in which they were used dichotomous answers question. The validity of the instruments was obtained through expert opinions with an applicable result. The reliability of the measuring instrument for worker motivation variable, was calculated through the Cronbach's Alpha coefficient and, for the variable quality of service, was used the KR -20 coefficient. In both cases, the surveys were applied in a pilot test to 20 workers, the value obtained for the motivation questionnaire was 0,812 and, for the quality service questionnaire was 0,818.

To test the hypothesis, it was used the Spearman, correlation test, the results indicate a $r_s = 0.516$ and a significant $p = 0.001$, thereby demonstrating that, there is a positive relationship and a moderate correlation between worker motivation and user quality service in Migraciones, Lima 2015.

Keywords: Motivation and service quality.