



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la  
Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciada en Administración**

**AUTORA:**

Vasquez Sanchez, Ganina Edith ([orcid.org/0009-0004-3694-756X](https://orcid.org/0009-0004-3694-756X))

**ASESOR:**

Dr. Chavez Vera, Kerwin Jose ([orcid.org/0000-0003-2842-2099](https://orcid.org/0000-0003-2842-2099))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de tesis está dedicado especialmente a mi familia por su apoyo incondicional, y estar a mi lado en momentos difíciles y de su mano alcanzar la meta que me propuse.

Ganina

## **AGRADECIMIENTO**

Mi agradecimiento a Dios, por darme la vida, sabiduría y fortaleza para alcanzar mis objetivos. A la Universidad César Vallejo, por la oportunidad de haberme permitido lograr la meta trazada. A mi docente asesor de tesis Dr. Kerwin José Chávez Vera, por haberme guiado en este proyecto, en base a su experiencia, ha sabido direccionar mis conocimientos. Al Sr. Salvador Campos Rodrigo, alcalde de la Municipalidad Provincial de Bellavista, por otorgar los permisos para poder desarrollar mi tesis con relación a la Institución.

La autora



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CHAVEZ VERA KERWIN JOSE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "MOTIVACION LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BELLAVISTA, 2023", cuyo autor es VASQUEZ SANCHEZ GANINA EDITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TARAPOTO, 16 de Enero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CHAVEZ VERA KERWIN JOSE <b>CARNET EXT.:</b> 003058624 <b>ORCID:</b> 0000-0003-2842-2099	Firmado electrónicamente por: KJCHAVEZVE el 31- 01-2024 11:13:32

Código documento Trilce: TRI - 0733770





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, VASQUEZ SANCHEZ GANINA EDITH estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "MOTIVACION LABORAL Y LA CALIDAD DE SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE BELLAVISTA, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
GANINA EDITH VASQUEZ SANCHEZ DNI: 41914419 ORCID: 0009-0004-3694-756X	Firmado electrónicamente por: GAVASQUEZSA el 16- 01-2024 15:21:58

Código documento Trilce: TRI - 0733773



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	56

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resultados de expertos	20
Tabla 2 Estadísticos de fiabilidad -Motivación laboral	20
Tabla 3 Estadísticos de fiabilidad -Calidad de servicio	20
Tabla 4 Variable motivación laboral	23
Tabla 5 Dimensión factores intrínsecos	24
Tabla 6 Dimensión factores extrínsecos	25
Tabla 7 Variable calidad de servicio	26
Tabla 8 Dimensión aspectos tangibles	27
Tabla 9 Dimensión fiabilidad	28
Tabla 10 Dimensión sensibilidad	29
Tabla 11 Dimensión seguridad	30
Tabla 12 Dimensión empatía	31
Tabla 13 Prueba de normalidad	32
Tabla 14 Correlación entre las variables motivación laboral y calidad de servicio	33
Tabla 15 Correlación entre la variable motivación laboral y la dimensión aspectos tangibles	34
Tabla 16 Correlación entre la variable motivación laboral y la dimensión fiabilidad	35
Tabla 17 Correlación entre la variable motivación laboral y la dimensión sensibilidad	36
Tabla 18 Correlación entre la variable motivación laboral y la dimensión seguridad	37
Tabla 19 Correlación entre la variable motivación laboral y la dimensión empatía	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Variable motivación laboral	23
Figura 2 Dimensión factores intrínsecos	24
Figura 3 Dimensión factores extrínsecos	25
Figura 4 Variable calidad de servicio	26
Figura 5 Dimensión aspectos tangibles	27
Figura 6 Dimensión fiabilidad	28
Figura 7 Dimensión sensibilidad	29
Figura 8 Dimensión seguridad	30
Figura 9 Dimensión empatía	31



## RESUMEN

El objetivo principal del estudio fue determinar la relación entre la motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. El estudio fue de tipo aplicada, diseño no experimental, corte transversal, descriptivo – correlacional. Los elementos de la muestra fueron 102 trabajadores a quienes se les aplicó el instrumento del cuestionario. Los resultados dieron a conocer que la relación entre la motivación laboral con las dimensiones de la calidad de servicio del usuario, debido a que el  $p$  – valor fue .000 y el coeficiente de correlación de Rho Spearman para los aspectos intangibles fue .514; fiabilidad .636; sensibilidad .778; seguridad .683 y para la empatía .612. Conclusión: Existe relación significativa entre ambos temas, debido a que el  $p$  – valor fue igual a .000 y el valor de Rho Spearman igual a .782; es decir, correlación positiva muy fuerte; de manera que se admitió la hipótesis alterna del estudio.

**Palabras clave:** Motivación, calidad, servicio, colaborador.

## ABSTRACT

The main objective of the study was to determine the relationship between work motivation and the quality of service to the user of the Provincial Municipality of Bellavista, 2023. The study was an applied, non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational design. The sample consisted of 102 workers to whom the questionnaire instrument was applied. The results showed that the relationship between work motivation and the dimensions of user service quality, since the p-value was .000 and the Rho Spearman correlation coefficient for the intangible aspects was .514; reliability .636; sensitivity .778; security .683 and safety .683. 778; security .683 and for empathy .612. Conclusion: There is a significant relationship between both themes, since the p-value was .000 and the Rho Spearman value was .782; that is, a very strong positive correlation, so that the alternative hypothesis of the study was admitted.

**Keywords:** Motivation, quality, service, employee.

## I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las organizaciones del sector público se caracterizan por su poca eficiencia, poseer un sistema burocrático y por ser tardío, lo cual genera incomodidad y desagrado entre los usuarios, impactando negativamente en la eficiencia de atención de los servicios. Por otro lado, el elemento primordial de una institución es su capital humano, pues se consideran como una pieza clave, dado que sus acciones influyen en el acrecentamiento y el logro de los principales objetivos, por tanto, la motivación tiene un rol elemental en la proporción de los servicios estatales.

En el entorno internacional, la motivación es considerada como un constituyente que está presente en la totalidad de acontecimientos de los colaboradores de diversas entidades; no obstante, un informe de la ONU indicó que los trabajadores a nivel global no se sienten valorados por las organizaciones donde laboran con un porcentaje de 25%. (Redacción Naciones Unidas, 2022). Por otro lado, en México, los pobladores expresaron su malestar sobre los servicios que proporciona el gobierno, dejando como respuesta que el 44% se encuentra insatisfecho, dado que la calidad de servicio es inadecuada, debido a que los colaboradores municipales no brindan información ni atienden de forma oportuna a sus solicitudes (Monsiváis, 2019).

Según lo mencionado por Chachipanta-Beltrán et al. (2022), en Latinoamérica las instituciones públicas carecen de actividades recreativas y de una adecuada gestión de compensaciones, es por ello, que el 45% de los servidores públicos manifiestan que existe falta de reconocimiento, el 25% falta de comunicación, el 56% perciben la falta de oportunidades de crecimiento y el 12% añade que existe incremento de carga de trabajo excesivo, estos hechos afectan las emociones y por ende, la calidad de servicio. Por consiguiente, Morales-Rodríguez (2021) menciona que el 42% de los empleados tienen una carga de trabajo excesiva, el 39% se sienten abrumados y desmotivados para hacer su trabajo, dado que los supervisores no asignen tareas de manera justa y razonable, para evitar la sobrecarga laboral.

Desde un ámbito nacional, en las entidades gubernamentales, un factor importante es la motivación, dado que impulsa a los funcionarios a ofrecer un

servicio de excelencia a los ciudadanos, no obstante, un estudio dio a conocer que el 76% de peruanos no se siente motivado en su centro laboral, 12% no está conforme con su remuneración y el 7% aseguró que no tienen posibilidades de ascenso (Redacción Capital Humano, 2023). Por otra parte, la Defensoría del Pueblo, el municipio del Callao ha tenido un 6.3% de reclamos por deficiente calidad de servicio, al igual que el municipio del Santa en Ancash con un 6.1%, seguido de la municipalidad de Lambayeque (3.9%), Puno (3.3%), Ayacucho (2.4%), Tumbes (2.3%), Junín (2.3%) y otras (64.7%), por cuanto los ciudadanos indicaron no tener respuesta alguna ante sus solicitudes y reclamos (Redacción Gestión, 2022).

También, Prieto-Andreu et al. (2022), manifiesta que las instituciones públicas del Perú, carecen de una estructura efectiva para administrar adecuadamente el capital humano, lo cual ha llevado a que un 12% de los colaboradores no experimenten sensaciones de valoración, el 45% señalaron que no reciben aumentos de sueldo, promociones, reconocimientos públicos o simplemente un agradecimiento por parte de su supervisor, el 20% no se sienten escuchados o no están al tanto de lo que ocurre en la organización, esto origina que se sientan desconectados de su trabajo y por ende, desmotivación al realizar de manera efectiva sus funciones. Por lo tanto, Yusuf et al. (2020) señala que es importante que los supervisores se comuniquen claramente con sus subordinados y les brinden la oportunidad de expresar sus opiniones, dado que el 55% de los servidores distritales perciben que no hay posibilidades de crecimiento dentro de la organización, que lleva a perder la motivación para esforzarse en sus trabajos.

En el ámbito local, el estudio se ha efectuado en la Municipalidad Provincial de Bellavista, tal distrito resalta por ser ordenado y saludable, con servicios de calidad e identidad de cultura definida. Por ende, la municipalidad se dedica a prestar atención y servir las necesidades de la población, cuyo fin es proporcionar una adecuada calidad de vida a la ciudadanía. En ese sentido, la entidad no es ajena a la realidad problemática antes mencionada, ya que se ha observado que los usuarios indicaron desaprobación referente a la calidad de atención; sumándose a ello un sistema burocrático, poco eficiente y lento; puesto que, los usuarios presentan quejas, molestias e incomodidades con respecto a la atención

que se brinda en la municipalidad, pese a los elevados esfuerzos por parte del gobierno para minimizar los índices de desaprobación, la problemática aún sigue existiendo.

Referente a ello, se pretende explorar cómo ayuda un colaborador motivado laboralmente en su comportamiento y actitudes al brindar el servicio de atención en la mencionada municipalidad, esto debido a que los trabajadores municipales no reciben el reconocimiento por el trabajo que vienen realizando, tampoco cuentan con los criterios necesarios para la consecución de sus labores. Por lo tanto, se determinó la relación entre ambos temas.

En tanto, el problema general ha sido: ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023?; problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y los aspectos tangibles de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023?, ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la fiabilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023?, ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la sensibilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023?, ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la seguridad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023?, ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la empatía de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023?

El trabajo se justifica por conveniencia, porque ha servido para reconocer si la motivación en los colaboradores de una entidad pública repercute en ofrecer eficiencia referente a la excelencia de servicio a los ciudadanos locales. Además, se justifica por su aspecto social, dado que beneficiará a los trabajadores de la entidad, los ciudadanos y al investigador, de ese modo dar respuesta a la problemática descrita. Asimismo, por su contenido teórico, ya que esta posee afinidad con el conocimiento científico; puesto que, a través de la evaluación teórica, se sustenta científicamente a los temas de estudio, centrado en una institución pública; en torno a ello, se busca demostrar la vinculación o relación

existente entre ambas variables. Ello ha otorgado establecer y ejecutar el contraste de dicho análisis.

Concerniente a lo práctico, los resultados obtenidos proporcionaron respuestas y soluciones exactas a inconvenientes del tema a tratar. Asimismo, se ha podido mostrar el estado actual de las variables en indagación; también se identificaron falencias que inciden en la motivación de los servidores; estos sirvieron de fundamento para establecer, determinar o proponer mejoras en entidad ejerciendo en la institución una cultura en el cual el colaborador se sitúe en un ambiente laboral adecuado que se proyecten a servicios de calidad. En cuanto a lo metodológico, para el logro de los propósitos de estudio, se acude al empleo de metodología de exploración, en el trabajo investigativo se empleó el cuestionario, luego se ejecutó el proceso de datos. Cabe recalcar que, los instrumentos usados contaron con validez y fiabilidad, por lo cual pueden aplicarse en otros proyectos de investigación.

Así pues, el investigador planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. Objetivos específicos: Determinar la relación entre la motivación laboral y los aspectos tangibles de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. Evaluar la relación entre la motivación laboral y la fiabilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. Determinar la relación entre la motivación laboral y la sensibilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. Evaluar la relación entre la motivación laboral y la seguridad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. Determinar la relación entre la motivación laboral y la empatía de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.

En última instancia, frente a los problemas formulados se plantea como hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación entre la motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.  $H_o$ : No existe relación entre la motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.

Seguidamente, el estudio también presenta las siguientes hipótesis específicas: H<sub>1</sub>: Existe relación entre la motivación laboral y los aspectos tangibles de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. H<sub>2</sub>: Existe relación entre la motivación laboral y la fiabilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. H<sub>3</sub>: Existe la relación entre la motivación laboral y la sensibilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. H<sub>4</sub>: Existe relación entre la motivación laboral y la seguridad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. H<sub>5</sub>: Existe relación entre la motivación laboral y la empatía de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

En este apartado se redactó los antecedentes del contexto nacional e internacional vinculados con los temas analizados y metodología de la investigación, además luego de ello se sustentó con conceptos, teoría que fundamenta el tema investigado con el fin de proporcionar credibilidad en el presente trabajo.

A nivel nacional, Cuba (2022) emprendió un estudio acerca de: Fuerza en el trabajo del municipio distrital de Saylla y la satisfacción en base al nivel de servicio que reciben – Cusco, donde su trabajo se centró en mostrar la relación de los temas de su estudio. Con una investigación realizada a través de un diseño no experimental que incorporó a 130 participantes que completaron un cuestionario. Los resultados revelaron que casi la mitad (49,5%) consideraba que la calidad del servicio era solo promedio. En conclusión; respecto a los resultados, indicó que si hay relación entre la v1 con la segunda, lo cual fue indicado por un coeficiente de Kend all de, 960 y un p – valor igual a, 000; lo que pone en manifiesto que el municipio debe tomar en cuenta dicha información no solo para motivar a sus servidores sino para que los servicios que proporcione a sus usuarios sean oportunos y eficientes, es decir, para que la entidad pueda tener un mejor perfil dentro del mercado actual, debe empezar por capacitar a sus colaboradores, implementar estrategias que los motiven (incentivos, remuneraciones, premios, etc.), lo cual contribuirá al nivel de desempeño en la atención. Asimismo, para potenciar el entusiasmo y compromiso del personal, la municipalidad debe promover programas que destaquen y premien la excelencia de trabajo, los colaboradores. En este mismo sentido, es fundamental fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y positivo, y asegurar que existan canales de comunicación efectiva, lo que, en conjunto, va a repercutir directamente en proporcionar servicios eficientes de acorde a las necesidades de los clientes.

De la misma manera, Leguía y Apaza (2022) en su trabajo titulado: Motivación en el trabajo y el compromiso de los colaboradores administrativos que pertenecen a un municipio en la ciudad de Apurímac. La finalidad fue estimar la relación entre los temas de investigación. Estudio de tipología descriptiva, cómo también correlacional y de diseño no experimental, donde participaron 88



trabajadores del sector público, donde un cuestionario fue el instrumento. El análisis de datos mostró que referente a la motivación laboral, los participantes indicaron que se evidencia en un 61.4%. Asimismo, el estudio concluye que ambos temas se relacionan entre sí, y con sus dimensiones (fiabilidad, sensibilidad, seguridad), cuyos valores fueron  $p = .000$  y  $Rho = .447$ , también con las dimensiones. De tal manera, debe trabajar en tomar medidas que corrijan dichas falencias para que los resultados como institución mejoren y de igual manera la imagen que tiene en la ciudadanía, por ejemplo, cuando una organización no dispone de personal debidamente capacitado y carece de las destrezas necesarias, no logra sustentarse a largo plazo, ya que esta circunstancia tiende a generar un impacto desfavorable, por lo tanto, es crucial que la entidad tenga en cuenta los aspectos que necesitan mejorarse, con el fin de abordar las deficiencias de forma efectiva.

Por su parte, Calle (2021) en su estudio cuyo título fue: El talento en la persuasión humana y su asociación con la asistencia pública brindada por el gobierno local de Lima, Perú. Donde su propósito se basó en demostrar la vinculación de ambos temas estudiados, a partir de ello, presentó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental; donde participaron de 343 funcionarios del municipio. Para recopilar las evidencias necesarias, se optó por el uso de un cuestionario. Entre sus resultados indicaron que el factor intrínseco es regular en 43.4%, mientras que el factor extrínseco es desfavorable en 43.4%. Además, han verificado que ambas variables mantienen una vinculación positiva sustentada por un  $Rho$  de 570 y un valor de 0.04. Por consiguiente, se reveló que hay relación entre la fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía con la motivación, donde la significancia fue .000 y la correlación fue .610 y .400. Por lo tanto, el estímulo que brinden a los servidores públicos va a repercutir en la manera de brindar atención al ciudadano; quien va a ser el que va a percibir y evaluar el nivel de experiencia brindada.

También, Puican (2021) desarrolló un informe académico: La evaluación del nivel de servicio según la perspectiva de los usuarios que se comunican con las instituciones gubernamentales de Jaén. El propósito fue analizar ambas variables. Además, fue de tipo aplicada-no experimental; en el cual participaron

264 ciudadanos a quienes les aplicaron un cuestionario. Por consiguiente, revelaron que la primera variable tuvo deficiencias, creando insatisfacción en los usuarios; debido a que los recursos materiales con los que dispone no son suficientes, lo que genera desmotivación en los funcionarios. El investigador ha concluido que en cuanto a la V1 (calidad de atención) mostró un nivel bajo de un 56%. De tal manera, que el compromiso que tengan las entidades públicas con la población va a ser un factor fundamental para capacitar e incentivar oportunamente a sus colaboradores con la intención de que estos tengan las herramientas y la motivación necesaria para responder a las expectativas que tienen los usuarios o población en general; dicho de otro modo, si los empleados carecen de los recursos que necesitan para completar sus tareas, estarán desmotivados, estresados y serán antipáticos porque creerán que la institución no valora sus necesidades e intereses, lo que hará que los ciudadanos no estén satisfechos con el servicio que ofrece la entidad.

Además, Castillo et al. (2020) en su estudio denominado: La visión del residente acerca de la excelencia en el servicio proporcionado por el municipio. Su propósito consistió en evaluar la excelencia en la prestación de servicios desde la mirada de los residentes, donde colaboraron 157 pobladores, para la obtención de datos a través de un cuestionario. Asimismo, mencionaron como resultado que el 42.2% está en desacuerdo con los elementos tangibles e intangibles, el 52.7% está en desacuerdo con la seguridad y el 48.1% se encuentra en desacuerdo con la empatía. Los investigadores concluyeron, en cuanto al servicio, que el 53% de los encuestados mencionaron que es regular. Bajo lo expuesto, es oportuno dar a conocer que la capacidad que tenga la entidad estatal para fomentar el desarrollo integral y sustentable, así como para promover la participación de las poblaciones y generar entornos propicios para el bienestar general es un indicador de que los servicios que se está ofreciendo son eficientes, por tal razón, es crucial comprender las demandas que se manifiestan en el centro de trabajo para diseñar y ofrecer soluciones eficaces que eleven el nivel de servicio prestado por los empleados, de ese modo promover así un entorno donde los pobladores se sientan valorados y atendidos por el municipio

En el contexto internacional, Bohórquez et al. (2022) Publicó: motivación y desempeño laboral. Por lo tanto, se centró en demostrar si la motivación influye sobre la calidad de servicio. Se enmarca en un estudio de enfoque mixto y con un alcance de investigación descriptivo, permitiendo recopilar información apropiada. Los resultados encontraron que la insatisfacción con la equidad organizacional estuvo presente en el 35% de los trabajadores, siendo el 25% insatisfecho con sus necesidades fisiológicas y el 35% con su necesidad de poder. Las conclusiones extraídas de esto revelaron que el nivel de motivación resultó eficaz en cuanto al rendimiento laboral de sus colaboradores, en tanto se tenga al personal incentivado y comprometidos, los resultados serán positivos tanto personal como institucionalmente; por ello, resulta indispensable conocer cuáles son las estrategias más pertinentes para inculcar disciplina, compromiso, lealtad y un buen desempeño laboral, con el fin de que el ambiente sea propicio, lleno de oportunidades de crecimiento laboral.

Asimismo, Fuerte et al. (2022) su estudio denominado: Motivación laboral de los funcionarios del gobierno local. Su propósito fue demostrar la relación entre los temas. Estudio aplicado de diseño no experimental, estuvo conformado por 252 individuos, por lo tanto, se empleó un cuestionario. Asimismo, la información analizada indicó que el nivel de motivación por parte del personal fue medio en un 57%. En conclusión, mencionaron que las dimensiones que componen la primera variable se relacionan con el servicio público, ya que fue respaldada por una significancia de 0.009 (menor a 0.05); asimismo, las correlaciones de Pearson fueron 0.281, 0.347, 0.622. Las evidencias muestran que para lograr un óptimo desempeño de los trabajadores municipales e impactar significativamente en los servicios gubernamentales, debe existir un entorno de trabajo donde se fomente la motivación y reconozca el desenvolvimiento del personal, en otras palabras, tener en cuenta las demandas de los trabajadores permitirá fomentar confianza entre los integrantes de la organización, más aún cuando la institución soluciona de forma eficaz los problemas evidenciados dentro del centro laboral e implementa proyectos de capacitación e incentivos.

De la misma manera, Ahmad (2020) en su estudio: La motivación en el entorno de trabajo como fuente para incentivar la excelencia en los servicio

gubernamentales. Por consiguiente, su fin fue mostrar la vinculación entre los temas principales. Asimismo, presentó un enfoque básica-no experimental y correlacional, conformada por 155 colaboradores, un cuestionario fue empleado para el recojo de información, a raíz de ello, se mostró que, el nivel de motivación es moderado, al mismo tiempo que la excelencia en la atención fue deficiente, de modo que esta situación emerge por la falta de empatía que presentan los funcionarios, por lo que se reconoce la relevancia de abordar esta situación, para que de esa manera no solo se mejore la satisfacción de los usuarios, sino también la reputación de la institución. Entonces, respecto a los datos, concluyeron, que ambas variables se relacionan positivamente, dado que el p-valor fue .000 con Rho igual a .391, ya que presentaron una correlación positiva media, esto demuestra que, si el ambiente no es motivador para el desarrollo de las jornadas laborales, se evidenciará deficiencias en la ejecución de sus responsabilidades, por ende, promover así un ambiente cálido es beneficio para el desarrollo de las actividades de trabajo.

También, Nurung et al. (2020) expuso sobre: Influencia del liderazgo en la excelencia de los servicios proporcionados por un ente local. El mismo que tuvo como fin evaluar si la V1 presenta alguna relación con la motivación. Además, la metodología fue cuantitativa, con nivel descriptivo- no experimental. Asimismo, los sujetos fueron 369 trabajadores estatales, los mismos que dieron su punto de vista mediante instrumentos como el cuestionario. Sus hallazgos mencionaron que se vinculan los temas investigados, ya que los líderes de la organización llevan a cabo diversas estrategias que fomenten la motivación de los miembros del equipo, como, por ejemplo, comunicarse de manera transparente, poseen expectativas claras, autonomía en los roles, recompensa por los logros cumplidos, entre otros. Por lo tanto, concluyeron que la relación es positiva considerable en 0.674, con una significancia bilateral de 0.001, es decir, para que una organización cumpla con los estándares de servicio, lo primordial es conocer cuáles son las desventajas y ventajas que posee, para que, de acuerdo a ello, pueda plantear soluciones efectivas que favorezcan a todos los miembros de la institución como a los visitantes que requieran de sus servicios.

Además, Al-Bataineh et al. (2019) publicó referente a: Efectos en base a la motivación, el empoderamiento y la organización cultural sobre el compromiso organizacional de los municipios en Jordán. Investigación aplicada, de diseño no experimental, seleccionaron a 340 funcionarios, donde se empleó el cuestionario. Por consiguiente, señalaron que los colaboradores no reciben su remuneración de acorde a sus capacidades, el 47% se siente desmotivado y no reciben incentivos. En conclusión, se indicó que ambos temas investigados presentaron una correlación positiva, debido a que fueron respaldados por los siguientes datos estadísticos, donde el valor de significancia (p-valor) obtenido fue de 0.002, acompañado de una correlación de Pearson de 0.839, asimismo, esto se evidencia también en sus componentes fundamentales: sensibilidad, seguridad y empatía ( $p = 0.000$ ), por lo tanto, cuando los responsables de la institución no cumplen con sus funciones de manera efectiva, los afectados son los colaboradores de la misma, ya que sienten que no importa el nivel de desempeño que muestren debido a que no obtienen ninguna motivación para seguir con su buen desempeño, por esta razón bajan su nivel de compromiso con sus labores.

Siguiendo con el contenido teórico, se sustenta la variable motivación laboral, Fernández (2022) indica que es el proceso donde los colaboradores públicos, al ejecutar sus funciones, desarrollan capacidades que direccionan a la materialización de objetivos para satisfacer necesidades. Del mismo modo, Pérez et al., (2021) postulan que es el deseo o voluntad que tiene un individuo para esforzarse en su centro laboral. Mientras que Torres et al.(2021), evidenciaron que se trata de la habilidad de una organización para desarrollar e implementar estrategias que inspiren a sus trabajadores y demuestren compromiso y responsabilidad al momento de ejecutar sus actividades, todo con el objetivo de alcanzar un rendimiento óptimo y cumplir con sus objetivos establecidos. Según, Manriquez & Reyes (2021), la motivación laboral es importante porque cuando existe motivación y compromiso por parte de los empleados, existe una mayor posibilidad de que desempeñen sus labores de forma eficaz, productiva y con una destacada excelencia. Como resultado, la calidad del servicio al cliente puede aumentar y así generar una mayor satisfacción para el mismo.

Además, Norena-Chavez et al. (2022), mencionaron que este tema genera un efecto beneficioso en el desempeño global de la entidad. Los empleados motivados y comprometidos tienen más probabilidad de ser productivos y colaborativos, lo que puede llevar a una mayor eficiencia en la organización. Una mayor eficiencia puede ayudar a la institución pública a ejecutar sus tareas de manera más efectiva ya lograr sus objetivos de manera más eficiente.

Seguidamente, para la evaluación de la variable se consideró las siguientes dimensiones respaldadas por, Fernández (2022) quien expone los factores intrínsecos, son los sentimientos positivos que conllevan experiencias que generan satisfacción, de modo que este se atribuye al contenido de las labores llevadas a cabo por los colaboradores. De la misma manera, Pancasila et al., (2020) indican que se asocia a los factores que tienen que ver con las responsabilidades de los colaboradores, por tanto, es importante porque permiten el crecimiento profesional de estos. Además, Tsareva & Boldyhanova (2020) indican que entre las características destaca que los trabajadores se vuelven creativos, se involucran con facilidad en sus funciones y aprenden rápido.

Los indicadores de los factores intrínsecos son: Logro, consiste en el logro alcanzado laboralmente en el centro de trabajo. Reconocimiento, es aquella acción que permite distinguir a cada trabajador. Trabajo en sí mismo, trata sobre el apoyo que recibe el trabajador en la entidad donde labora. Responsabilidad, se refiere a dar cumplimiento a las obligaciones que tienen los funcionarios. Crecimiento, indica las acciones ejecutadas por la entidad para fortalecer los conocimientos del grupo humano (Lohela-Karlsson et al., 2022).

La siguiente dimensión son los factores extrínsecos, Fernández (2022) alude que son aquellos que tienen vínculo al sentimiento de la felicidad, es decir, a las relaciones que tiene el individuo con el medio en el que labora, pero, cuando existen factores negativos, generan actitudes poco favorables. Por consiguiente, Engidaw (2021) expone que es importante porque su principal fin es la obtención de buenos resultados, dado que motivan a obtener recompensas. Además, Iman et al. (2021) manifiestan que las características consisten en aquellos comportamientos impulsados a la obtención de recompensas o cambios que podrían generar satisfacción.

Los indicadores de los factores extrínsecos son: Políticas administrativas, son las principales normas que tiene cada organización y que deben ser practicados por sus miembros. Relación con el supervisor, establece el vínculo existente entre los miembros y el encargado principal de la entidad. Condiciones de trabajo, consiste en un grupo de factores que permite el trabajo eficiente y cómodo de los funcionarios. Salario, son los recursos monetarios que perciben los colaboradores de manera periódica por el trabajo realizado. Relaciones con compañeros de trabajo, consiste en el vínculo y apoyo que recibe por parte de sus demás compañeros. El ambiente laboral se encuentra vinculado con la forma en que los colaboradores perciben los factores que evalúan su experiencia en el lugar de trabajo. (Genoud et al. 2023).

De modo que la calidad de servicio, según Bustamante et al. (2020) indican este comprende a un conjunto de tácticas y medidas orientadas a enriquecer el servicio a una persona, además de fortalecer la conexión entre los residentes y la institución. Del mismo modo, Balaguer-Coll et al., (2022) aluden que es un grupo de estrategias y acciones que tienen como fin buscar la mejora del servicio al ciudadano. Por su lado, Elston & Bel (2022) sostienen que trata sobre cubrir y rebasar las expectativas que tiene la población sobre los servicios que proporcionan las entidades estatales.

Según, Yusuf et al. (2020), es relevante dado que las organizaciones públicas porque estos establecimientos existen para brindar servicios y beneficios a los ciudadanos. Las instituciones públicas tienen la responsabilidad de cumplir con las demandas y necesidades de una colectividad, esto conlleva a que la efectividad de su funcionamiento está ligada a la excelencia del servicio proporcionado. También, Murillo et al. (2021) señala que una alta calidad de servicio significa que los ciudadanos reciben el servicio que necesitan en el momento en que lo necesitan, y que se les trata con respeto y profesionalismo. Esto genera una sensación de confianza y satisfacción entre los ciudadanos, lo que puede mejorar su percepción de la institución y aumentar su confianza en ella.

Ahora bien, para exponer las dimensiones que componen a esta segunda variable, se consideró a Bustamante et al.(2020) exponen los aspectos tangibles, consiste en todo aquello que se puede observar, es decir, que pueden ser

reconocidos por el usuario. De la misma manera, De Blanco (2019) estima que es importante porque transmiten representaciones físicas del servicio que están recibiendo los usuarios. Además, Dejen (2019) refiere que entre sus características se encuentran las instalaciones físicas de la entidad, los colaboradores y materiales. Tiene como indicador: Recursos materiales, son los recursos visibles para el ciudadano, tales como la infraestructura de la entidad, colaboradores debidamente uniformados, espacios suficientes para otorgar la atención.

Por consiguiente, se ubica la dimensión, fiabilidad, Bustamante et al. (2020) indica que se trata de la capacidad para ejecutar el servicio comprometido con formalidad y precisión. En tanto, Ruiz (2022) asegura que es importante porque permite otorgar un servicio de forma adecuada desde el primer instante. Además, Pareek & Ambedkar (2022) manifiestan que una de las características es la confianza que siente el usuario con la entidad. Tiene como indicador: Consistencia entre lo ofertado y lo ejecutado, consiste en las promesas que debe cumplir la entidad, el interés por parte de los funcionarios en resolver los problemas de los usuarios, asimismo, proporcionar las respuestas a tiempo requerido, procesos simplificados y el empleo de equipos tecnológicos. De la misma manera, Bustamante et al. (2020) menciona a la dimensión sensibilidad, el cual abarca la actitud de los empleados hacía ofrecer un servicio oportuno y apropiado a los ciudadanos. Por consiguiente, Lapuente & Van (2020) sostienen que este elemento es relevante porque permite atender con prontitud a los requerimientos de la población, responder a interrogantes y posibles quejas. Por otro lado, Terán et al., (2021) señalan que una característica se basa en la información que proporciona la entidad sobre las actividades ejecutadas. Tiene como indicador: Percepción, se refiere a las solicitudes que emite la población, las mismas que son resueltas por la entidad, atendiendo a las prioridades que tiene la localidad.

También, Bustamante et al., (2020) señala la dimensión seguridad, trata sobre la seguridad que tienen los ciudadanos al asistir a la entidad o establecimiento. En tanto, Izquierdo (2021) refiere que es un grupo de actividades que están encaminadas a conseguir la seguridad en los ciudadanos. Por su lado, Elston & Bel (2022) indican que es crucial debido a que logra establecer la



confianza de los individuos en relación con los servicios proporcionados por la entidad gubernamental. Tiene como indicador: Confianza, consiste en la seguridad que los empleados infunden a la hora de brindar atención a los beneficiarios, datos confiables y seguros en los trámites y amabilidad al momento de la atención.

Para finalizar, se encuentra la dimensión empatía, Bustamante et al., (2020) manifiestan que es la facultad de poder interactuar con los demás individuos, construir un vínculo, hacerlos sentir comprendidos y escuchados. Del mismo modo, Barrios et al., (2022) indican que es importante debido a que permite ponerse en el lugar del usuario a fin de entender sus necesidades y poder ofrecerle soluciones acertadas. Por otro lado, Balaguer-Coll et al., (2022) sostienen que sus características son: Permite identificarse con los demás, comprenderlos, ser solidarios y respetuosos. Tiene como indicador: Entendimiento de las expectativas del usuario, consiste en proporcionar una atención personalizada al usuario, horario de atención flexible, atención preferencial a quienes lo requieren y respuesta a las necesidades de los pobladores.

### III. METODOLOGÍA

De manera continua, se exponen los aspectos metodológicos esenciales que requieren consideración en este capítulo, con la finalidad de asegurar el desarrollo efectivo del estudio, con el fin de analizar cómo interactúan los temas tratados, para así estudio dar solución al objetivo general en base a la entidad elegida como ámbito de.

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

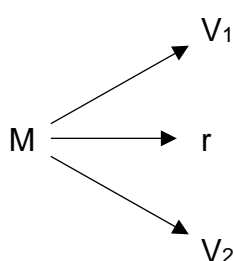
##### 3.1.1. Tipo

Se caracterizó por ser de tipo aplicada. Según menciona el CONCYTEC (2018), éstos recolectan información para obtener nuevos conocimientos cuya aplicación efectiva permita solucionar ciertos problemas prácticos que afectan un contexto en un momento determinado, y de acuerdo a ello plantear recomendaciones asertivas.

##### 3.1.2. Diseño

Conforme con las principales características del trabajo científico, presento un diseño no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. Estas investigaciones se definen como no experimentales, ya no buscan manipular el comportamiento de las variables, dado que deben estudiarse y evaluarse tal como se presenta de forma natural. (Ñaupas et al. 2018). Además, para García (2018), los estudios transversales consisten en que los datos se tienen que recopilar una sola vez, descriptivo, porque se debe caracterizar o especificar las cualidades principales de las variables para que, enseguida, se proceda a identificar si estas guardan relación o no, lo que convierte al estudio correlacional.

Con base en esta información, el esquema del estudio fue:



Donde:

M: Muestra.

V<sub>1</sub>: Motivación laboral.

r: Relación.

V<sub>2</sub>: Calidad de servicio.

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variable I: Motivación laboral

- **Definición conceptual:**

Proceso donde los colaboradores públicos, al ejecutar sus funciones, desarrollan capacidades que direccionan a la materialización de objetivos para satisfacer necesidades (Fernández, 2022).

- **Definición operacional:**

La motivación laboral ha sido evaluada en base a sus dimensiones, factores intrínsecos y factores extrínsecos. Para ello, fue esencial aplicar un cuestionario.

- **Indicadores:**

Logro, reconocimiento, trabajo en sí mismo, responsabilidad, crecimiento, políticas administrativas, relación con el supervisor, condiciones de trabajo, salario, relaciones con compañeros de trabajo, ambiente laboral.

- **Escala de medición:**

La escala que va a medir la variable fue ordinal.

#### Variable II: Calidad de servicio

- **Definición conceptual:**

Comprende un grupo de tácticas y medidas orientadas a enriquecer el servicio a una persona, además de fortalecer la conexión entre los residentes y la institución. (Bustamante et al., 2020).

- **Definición operacional:**

La calidad de servicio ha sido evaluada por medio de sus dimensiones, aspectos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía. Para ello, se aplicó un cuestionario.

- **Indicadores:**

Recursos materiales, consistencia entre lo ofertado y lo ejecutado, percepción, confianza, entendimiento de las expectativas del usuario.

- **Escala de medición:**

La escala que va a medir la variable fue ordinal.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis**

#### **3.3.1. Población:**

Comprendido por 102 empleados de la Municipalidad Provincial de Bellavista, los mismos que estuvieron incluidos en el sistema de registro de la organización. Para Rahman et al. (2022), comprende de manera general a los sujetos que integran el objeto de estudio, dado que son quienes perciben directa y claramente el fenómeno investigado.

- **Criterios de inclusión:** Se tuvo en cuenta a aquellos que son parte de variados regímenes laborales: D.L. de la actividad pública N.º 276, D.L. de la actividad privada N.º 728 y CAS, En efecto, Patino & Carvalho (2018) mencionan que estos criterios son aspectos clave que permiten dar respuesta al problema formulado, por lo cual permite asegurar la calidad del trabajo científico.
- **Criterios de exclusión:** A los trabajadores cuya permanencia en la institución es menor a 6 meses. En tal sentido, Patino & Carvalho (2018) refieren que estos criterios tienen cualidades que pueden entorpecer el proceso investigativo, al dificultar la obtención de datos ciertos y relevantes.

#### **3.3.2. Muestra:**

Constituido 102 empleados de la Municipalidad Provincial de Bellavista. Para Cash et al. (2022), está constituido por una cantidad menor de elementos clave, en comparación con la población, que permiten tener un mejor alcance sobre el estudio.

### **3.3.3. Muestreo:**

El investigador ha considerado realizar un muestreo censal no probabilístico, para determinar el número exacto de los individuos en la muestra. De esta manera, Bhardwaj (2019), señala que en el método de muestreo, los integrantes de la muestra son seleccionados en función a la población específica, teniendo la posibilidad de ser escogidos en su totalidad.

### **3.3.4. Unidad de análisis:**

Representada por un miembro de la Municipalidad Provincial de Bellavista.

## **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Se ha empleado la encuesta; de acuerdo con Yaddanapudi & Yaddanapudi (2019), integra una lista de ítems que deben ser respondidos por un grupo de individuos con la finalidad de conocer la percepción que tienen respecto al fenómeno presentado.

### **Instrumento**

Se empleó el cuestionario diseñado específicamente para llevar a cabo la evaluación de los temas en estudio. Este instrumento es definido por Yaddanapudi & Yaddanapudi (2019) como es cúmulo de enunciados que se presentan de manera organizada, clara y ordenada, que tiene como finalidad recabar información sobre la conducta o situaciones que se relacionan con el fenómeno descrito anteriormente.

### **Validez**

Para validar la autenticidad de los instrumentos, se consultó a tres especialistas referentes al tema de investigación y en la metodología, según Herrera et al. (2022) menciona que este proceso permite que una persona que posee las capacidades y conocimientos requeridos revise el instrumento con el propósito de avalar que su contenido es válido y coherente desde una perspectiva metodológica, es decir, busca asegurar que su uso recolecte información esencial para la realización del estudio.

**Tabla 1***Resultados de expertos*

N°	Apellidos y nombres	Resultado
Motivación laboral	Dr. Kerwin José Chávez Vera	Aplicable
	Dra. Africa del Valle Calanchez Urribarri	Aplicable
	Lic. Adm. MBA. Marlon Pablo Campos Martínez	Aplicable
Calidad de servicio	Dr. Kerwin José Chávez Vera	Aplicable
	Dra. Africa del Valle Calanchez Urribarri	Aplicable
	Lic. Adm. MBA. Marlon Pablo Campos Martínez	Aplicable

**Nota:** Fichas de validación de instrumentos.

En concordancia con ello, a través de esta tabla expone que los cuestionarios que evaluaron la motivación laboral y calidad de servicio fueron validados con un 4.97% de concordancia entre los expertos validadores, respecto al cumplimiento de las características metodológicas.

**Confiabilidad**

Con el propósito de acreditar la fiabilidad de cada uno de los cuestionarios de evaluación se efectuó un cálculo del índice de Alfa de Cronbach, por cuanto Caycho-Rodríguez (2017) fundamenta que el índice menor a 0.70 permite deducir que el instrumento no va a contribuir con la recopilación efectiva y adecuada de los datos, mientras que un índice igual o mayor al referido permite asegurar que el instrumento es confiable para el recojo de información.

**Tabla 2***Estadísticos de fiabilidad -Motivación laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.926	36

**Nota:** Datos del programa estadístico.

**Tabla 3***Estadísticos de fiabilidad -Calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
.948	25

**Nota:** Datos del programa estadístico.

Por ese motivo, debido a que los cuestionarios obtuvieron índices de Alfa de Cronbach equivalentes a .926 y .948, siendo superiores al 0.70 establecidos.

### **3.5. Procedimientos**

Para iniciar, se ha pactado una reunión previa con el representante de la Municipalidad Provincial de Bellavista buscando informarle sobre la investigación a realizar sobre la situación que se presenta en la entidad, de tal manera que se eviten posibles inconvenientes. Enseguida, se ha solicitado que los empleados de la entidad llenen los cuestionarios para el conocimiento de su percepción en base a los temas del trabajo. Asimismo, se tomaron los datos derivados de las respuestas y se llevaron a cabo su codificación al emplear el software Excel, de este modo la información presentó coherencia, posteriormente, se aplicó el SPSS, quien permitió llevar a cabo su análisis y procesamiento de manera eficaz. Por otra parte, la información fue reflejada en tablas y figuras que permitieron una comprensión precisa y detallada de cada uno de los componentes que forman parte de los temas que fueron trabajados por el investigador.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El comportamiento de los temas se representó por medio de figuras y tablas generadas por estadística descriptiva, de acuerdo con la percepción de los colaboradores encuestados. Matos et al. (2020) señala que permite recoger, organizar, presentar y evaluar los datos asociados con el comportamiento de las variables para describir las cualidades principales mediante un método gráfico o numérico.

Además, se interpretó por medio de un análisis inferencial para llevar a cabo la evaluación de la normalidad y la correlación, con el propósito de que los resultados estadísticos sean capaces de responder de manera efectiva a los problemas planteados. Matos et al. (2020) indica que esta estadística proporciona los métodos y procesos para que los datos puedan ser correctamente analizados según probabilidades; además, facilita el desarrollo de la prueba de hipótesis.

### **3.7. Aspectos éticos**

Seguidamente, se trabajó bajo los siguientes lineamientos éticos; Primero beneficencia, porque se tuvo en consideración a la Resolución del Vicerrectorado en Investigación con N.º062-2023-VI-UCV (2023) de la Universidad César Vallejo. No maleficencia, debido a que se ha impedido ejecutar acciones que perjudiquen a la entidad, así como autoridades y personal que labora dentro de la misma, constatando que la elaboración de este informe ha sido solo con fines académicos. Seguidamente, es la autonomía, porque las decisiones tomadas por los trabajadores fueron respetadas, además participaron de manera voluntaria al momento del llenado de los instrumentos, logrando su intervención mediante la opinión de estos; justicia, se garantizó el respeto de los derechos de los encuestados, tratándolos con igualdad sin algún acto que atenten contra estos. De igual manera, para la citación de otras fuentes, se aplicó las normas APA séptima edición, para citar contenidos que no son propios de la investigación, con el fin de que no sea considerada plagio.



## IV. RESULTADOS

Por consiguiente, los datos fueron detallados en tablas y figuras, quienes dan a conocer los resultados alcanzados que buscaron delimitar la conexión entre los temas analizados dentro del estudio de dicha Municipalidad. Además, se empleó el programa estadístico (SPSS®), seguidamente, se presentan los resultados en términos descriptivos como inferenciales.

### 4.1. Estadística descriptiva

**Tabla 4**

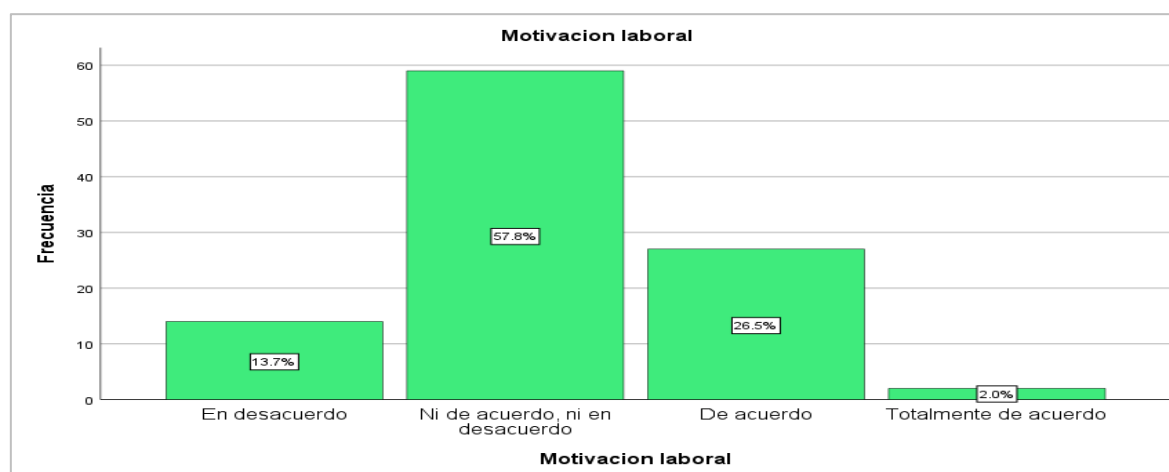
*Variable motivación laboral*

		Variable motivación laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	En desacuerdo	14	13,7	13,7	13,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	59	57,8	57,8	71,6
	De acuerdo	27	26,5	26,5	98,0
	Totalmente de acuerdo	2	2,0	2,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

**Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario.

**Figura 1**

*Variable motivación laboral*



**Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario.

Como refiere la tabla 4 y figura 1, respecto a la variable motivación, el 57.8% de los participantes se encuentran en una posición neutral sobre la motivación que se ejerce dentro de la institución pública, mientras que, 13.7% está

en desacuerdo. No obstante, 26.5% está de acuerdo y el 2% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo.

**Tabla 5**

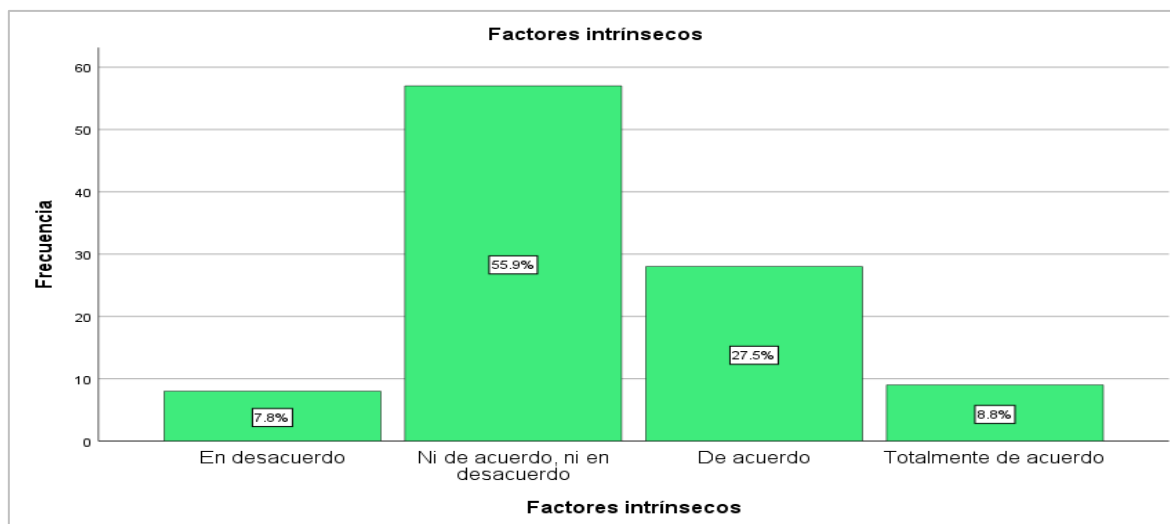
*Dimensión factores intrínsecos*

<b>Dimensión factores intrínsecos</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	En desacuerdo	8	7,8	7,8	7,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	57	55,9	55,9	63,7
	De acuerdo	28	27,5	27,5	91,2
	Totalmente de acuerdo	9	8,8	8,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

**Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario.

**Figura 2**

*Dimensión factores intrínsecos*

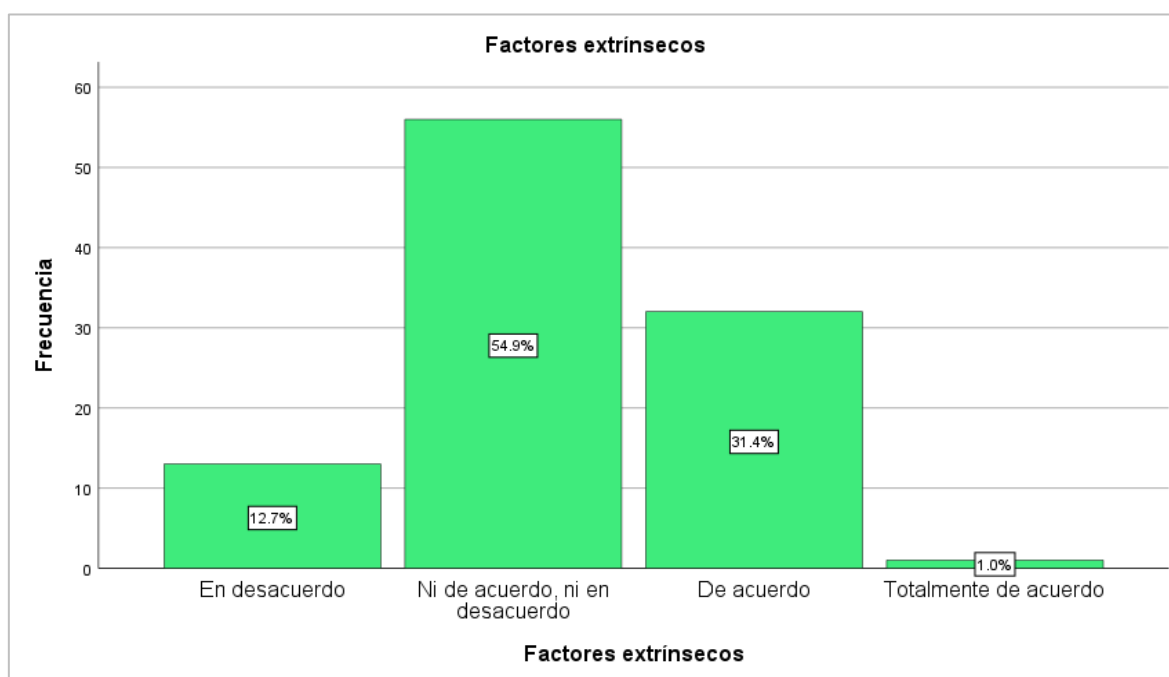


**Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario.

Conforme con la tabla anterior y figura 2, la dimensión de factores intrínsecos de la variable motivación laboral, indican que el 55.9% de los consultados está ni de acuerdo ni en desacuerdo en que prevalezca la motivación intrínseca dentro de la institución, el 7.8% está en desacuerdo; pero, 27.5% está de acuerdo y el 8.8% de encuestados se encuentra totalmente de acuerdo.

**Tabla 6***Dimensión factores extrínsecos*

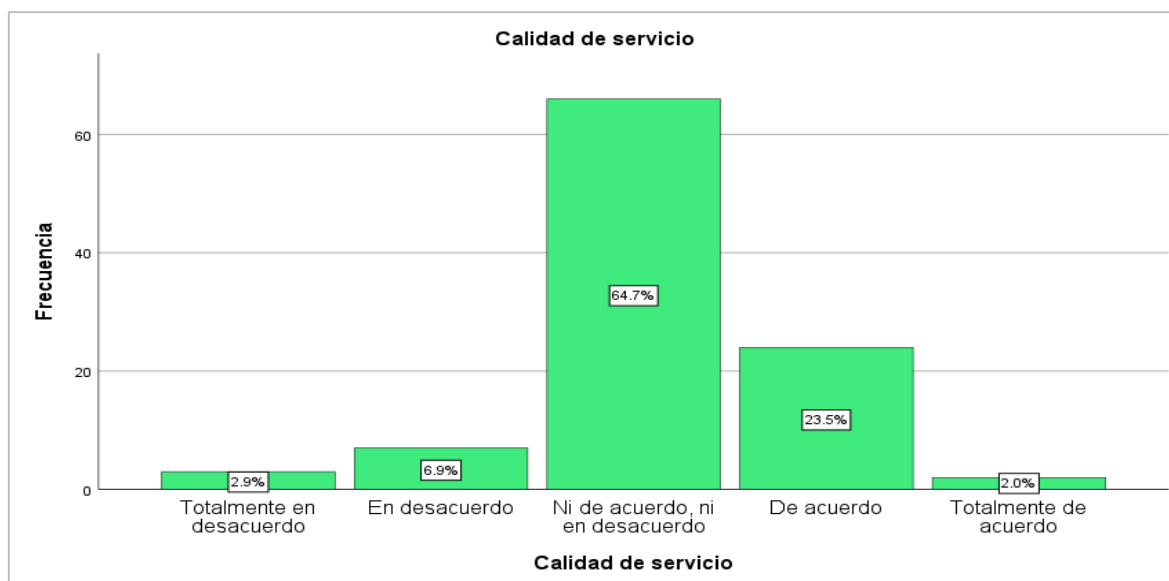
<b>Dimensión factores extrínsecos</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
	En desacuerdo	13	12,7	12,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	56	54,9	67,6
Válido	De acuerdo	32	31,4	99,0
	Totalmente de acuerdo	1	1,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario.**Figura 3***Dimensión factores extrínsecos***Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario.

Respecto a la tabla 6 y figura 3, la dimensión factores extrínsecos (motivación laboral), el 54.9% de los encuestados no muestra una inclinación clara acerca de la presencia de motivación extrínseca y el 12.7% se encuentra en desacuerdo. Sin embargo, 31.4% de los consultados está de acuerdo y el 1% completamente de acuerdo.

**Tabla 7***Variable calidad de servicio*

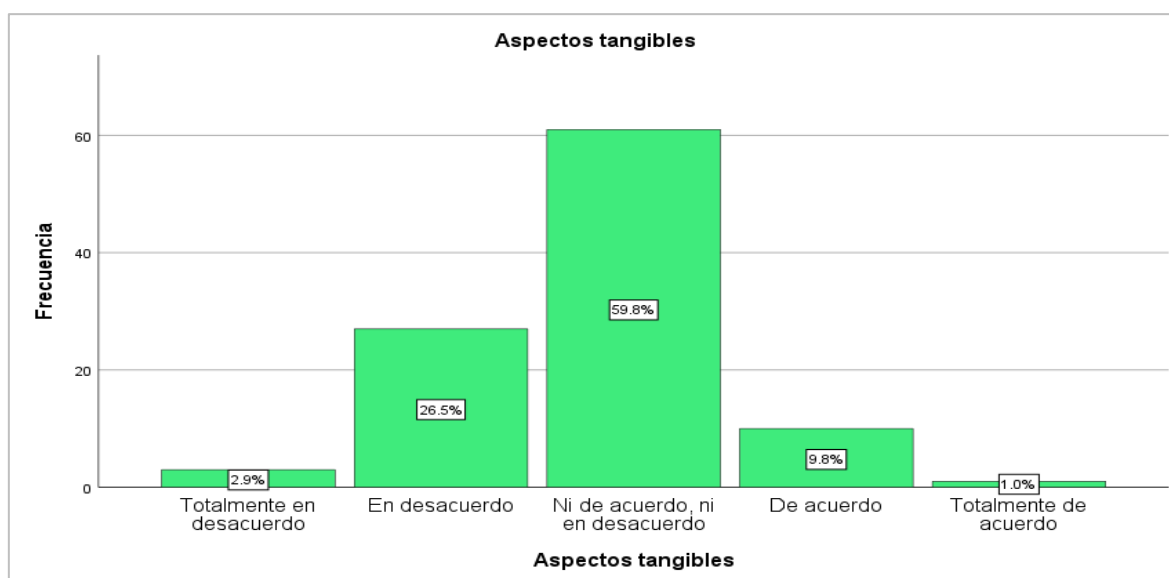
		<b>Calidad de servicio</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	7	6,9	6,9	9,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	66	64,7	64,7	74,5
	De acuerdo	24	23,5	23,5	98,0
	Totalmente de acuerdo	2	2,0	2,0	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

**Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario.**Figura 4***Variable calidad de servicio***Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario.

Según refiere la tabla 7 y figura 4, en lo que trata de la variable calidad de servicio, donde un 64.7% indicaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con el servicio otorgado por la entidad, el 2.9% está totalmente en desacuerdo, 6.9% se encuentra en desacuerdo. No obstante, 23.5% está de acuerdo y el 2% de consultados están totalmente de acuerdo respecto al servicio que ofrece la municipalidad.

**Tabla 8***Dimensión aspectos tangibles*

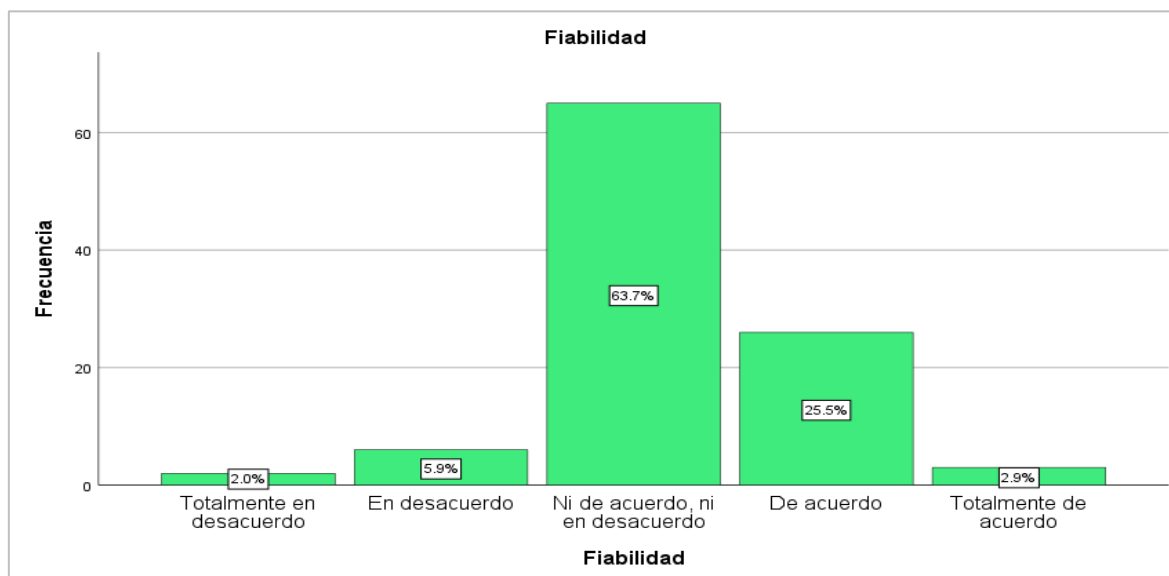
<b>Dimensión aspectos tangibles</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
	Totalmente en desacuerdo	3	2,9	2,9
	En desacuerdo	27	26,5	29,4
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	61	59,8	89,2
	De acuerdo	10	9,8	99,0
	Totalmente de acuerdo	1	1,0	100,0
	<b>Total</b>	<b>102</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

**Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario.**Figura 5***Dimensión aspectos tangibles***Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario.

De acuerdo a la tabla 8 y figura 5, la dimensión de los aspectos tangibles, 59.8% de participantes está en una posición neutral, el 2.9% muestra total desacuerdo, 26.5% se encuentra en desacuerdo; pero, el 9.8% está de acuerdo y el 1% de encuestados se encuentra totalmente de acuerdo con la efectividad de los aspectos tangibles.

**Tabla 9***Dimensión fiabilidad*

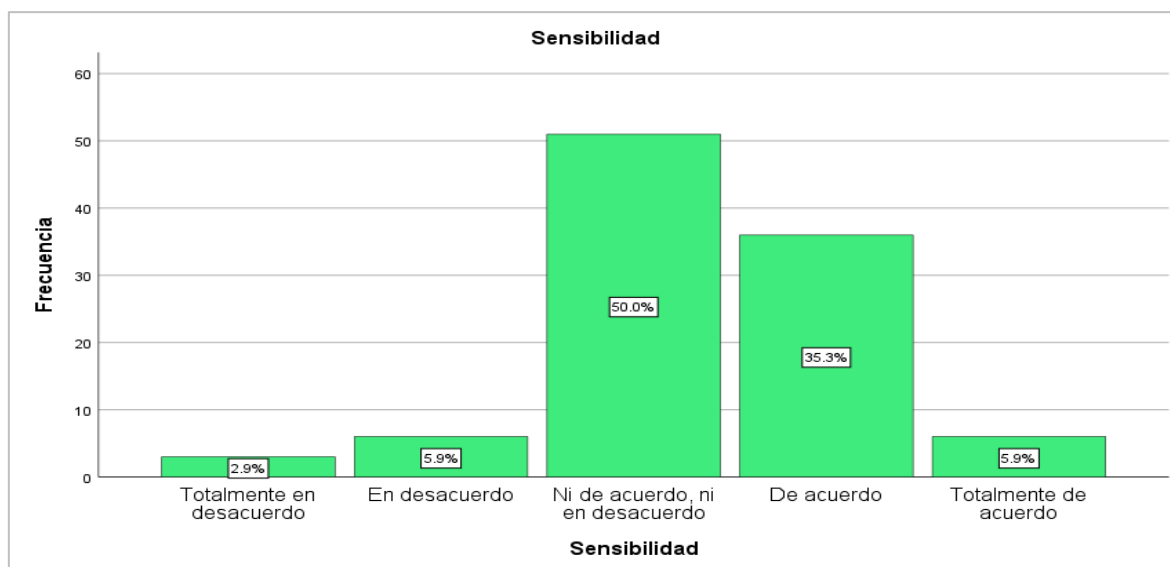
		<b>Dimensión fiabilidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	2,0	2,0	2,0
	En desacuerdo	6	5,9	5,9	7,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	65	63,7	63,7	71,6
	De acuerdo	26	25,5	25,5	97,1
	Totalmente de acuerdo	3	2,9	2,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

**Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario.**Figura 6***Dimensión fiabilidad***Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario.

Según indica la tabla 9 y figura 6, dio a conocer que en la dimensión fiabilidad, el 63.7% de encuestados no tiene una posición clara, el 2% está en desacuerdo total y 5.9% se encuentra en desacuerdo. Sin embargo, 25.5% está de acuerdo y el 2.9% de encuestados totalmente de acuerdo respecto a la fiabilidad en la municipalidad.

**Tabla 10***Dimensión sensibilidad*

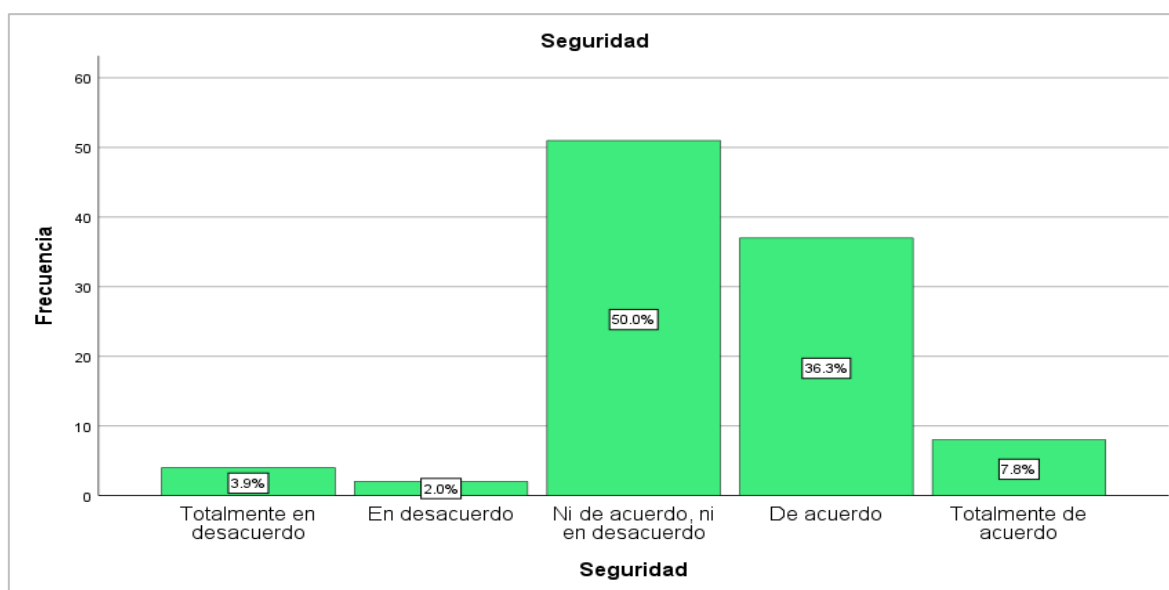
		<b>Dimensión sensibilidad</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	6	5,9	5,9	8,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	51	50,0	50,0	58,8
	De acuerdo	36	35,3	35,3	94,1
	Totalmente de acuerdo	6	5,9	5,9	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

**Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario.**Figura 7***Dimensión sensibilidad***Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario.

De acuerdo con la tabla 10 y figura 7, la dimensión, sensibilidad, 50% de los partícipes no tiene una posición clara, el 2.9% está totalmente en desacuerdo, 5.9% se encuentra en desacuerdo. No obstante, 35.3% está de acuerdo y 5.9% de consultados se encuentra totalmente de acuerdo con la sensibilidad de la calidad de servicio de la municipalidad.

**Tabla 11***Dimensión seguridad*

		Dimensión seguridad			
		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	3,9	3,9	3,9
	En desacuerdo	2	2,0	2,0	5,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	51	50,0	50,0	55,9
	De acuerdo	37	36,3	36,3	92,2
	Totalmente de acuerdo	8	7,8	7,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

**Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario.**Figura 8***Dimensión seguridad***Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario.

Siguiendo lo expuesto en la tabla 11 y la figura 8, en base a la dimensión seguridad, se puede observar que el 50% de los participantes en la encuesta se sitúa en una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo); en contraste, un 3.9% (total desacuerdo), mientras que un 2%(desacuerdo); no obstante, un 36.3%



manifiesta su acuerdo y un 7.8% de los encuestados (totalmente de acuerdo) a favor de la seguridad en municipalidad.

**Tabla 12**

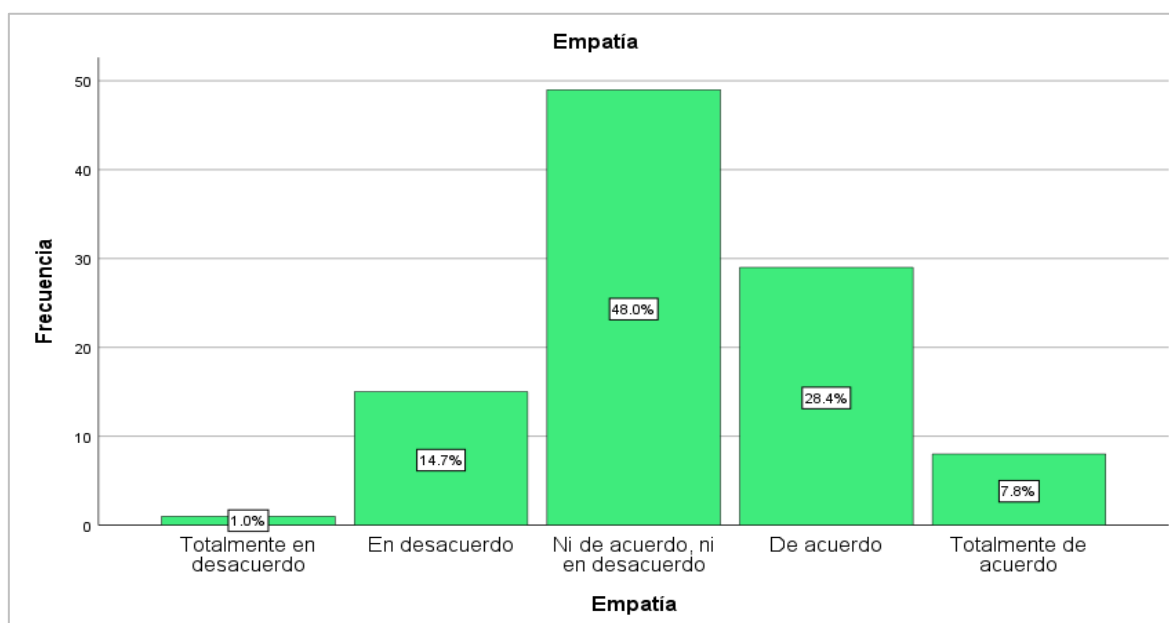
*Dimensión empatía*

		Dimensión empatía			
		Frecuencia	Porcentaje	% válido	% acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	1,0	1,0	1,0
	En desacuerdo	15	14,7	14,7	15,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	49	48,0	48,0	63,7
	De acuerdo	29	28,4	28,4	92,2
	Totalmente de acuerdo	8	7,8	7,8	100,0
	Total	102	100,0	100,0	

**Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario.

**Figura 9**

*Dimensión empatía*



**Nota.** Información extraída de la aplicación del cuestionario.

La tabla 12 y figura 9 dio a conocer que en la dimensión empatía, 48% de participantes no tiene una opinión neutral, el 1% está totalmente en desacuerdo y 14.7% se encuentra en desacuerdo; no obstante, el 28.4% está de acuerdo y 7.8% de consultados se posicionaron en totalmente de acuerdo con la empatía que imparten los trabajadores dentro del ámbito de estudio.

## 4.2. Estadística inferencial

**Tabla 13**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación laboral	,099	102	,015	,985	102	,329
Calidad de servicio	,112	102	,003	,964	102	,007

a. Corrección de significación de Lilliefors

Siguiendo lo expuesto en la tabla anterior, los resultados encontrados en la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov revelaron con respecto a la variable (motivación laboral) que obtuvo un valor de .015, mientras que la variable de calidad de servicio registró un valor de 0.003; por lo tanto, estos hallazgos indican que, al presentar significancias inferiores a 0.05, se deduce que los datos no presentan una distribución normal. Por tal motivo, se emplea el estadístico de correlación de Rho de Spearman para conocer el grado de relación entre estos.

### Hipótesis general

Hi: Existe relación entre la motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.

Ho: No existe relación entre la motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.

**Tabla 14***Correlación entre las variables motivación laboral y calidad de servicio*

			Motivación laboral	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Motivación laboral	Correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Calidad de servicio	Correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

La tabla 14 revela que existe una relación significativa con respecto al tema motivación laboral con la variable calidad de servicio (correlación positiva muy fuerte), esto se respalda con el coeficiente de Rho igual a .782. De la misma manera, existe relación entre ambas con una significancia de .000. En efecto, se admite la hipótesis que sostiene que existe relación entre los temas evaluados. En ese sentido, las evidencias alcanzadas en el trabajo investigativo indican la importancia de implementar estrategias que impulsen la motivación de los trabajadores; mejorando a su vez la calidad de atención y la experiencia del usuario.

### **Hipótesis específica 1**

H<sub>i</sub>: Existe relación entre la motivación laboral y los aspectos tangibles de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.

H<sub>o</sub>: No existe relación entre la motivación laboral y los aspectos tangibles de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.

**Tabla 15***Correlación entre la variable motivación laboral y la dimensión aspectos tangibles*

			Motivación laboral	Aspectos tangibles
Rho de Spearman	Motivación laboral	Correlación	1,000	,514**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Aspectos tangibles	Correlación	,514**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

La tabla 15 muestra que hay correlación positiva considerable respecto a la motivación laboral con de aspectos tangibles, de modo que, esta relación se sustenta en un coeficiente Rho de .514. Asimismo, se detecta una relación entre los temas examinados donde presenta un valor de p igual a .000. Por esta razón, se respalda la hipótesis alternativa que afirma la relación entre los datos analizados durante el estudio. Por otra parte, con respecto a la información obtenida, señala que colaboradores motivados cuidan y mantienen mejor los elementos tangibles, como instalaciones y equipos, lo que impacta directamente en la calidad percibida por el cliente.

### **Hipótesis específica 2**

H<sub>i</sub>: Existe relación entre la motivación laboral y la fiabilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.

H<sub>o</sub>: No existe relación entre la motivación laboral y la fiabilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.

**Tabla 16***Correlación entre la variable motivación laboral y la dimensión fiabilidad*

			Motivación laboral	Fiabilidad
Rho de Spearman	Motivación laboral	Correlación	1,000	,636**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Fiabilidad	Correlación	,636**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

La tabla anterior, manifiesta una correlación significativamente positiva respecto la variable de motivación laboral y la dimensión fiabilidad, como se confirma en la prueba de Rho Spearman igual a .636; donde el nivel de significancia es de .000 entre ambas variables. De modo que, se respalda la hipótesis alternativa, se sostiene la existencia de un nexo entre la motivación laboral y la fiabilidad en términos de la calidad de servicio ofrecida a los usuarios por la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. Por tal motivo, los datos manifestados refieren que la alta motivación fomenta de responsabilidad y profesionalismo que contribuye a la fiabilidad percibida por los residentes.

### **Hipótesis específica 3**

H<sub>i</sub>: Existe la relación entre la motivación laboral y la sensibilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.

H<sub>o</sub>: No existe la relación entre la motivación laboral y la sensibilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.

**Tabla 17***Correlación entre la variable motivación laboral y la dimensión sensibilidad*

			Motivación laboral	Sensibilidad
Rho de Spearman	Motivación laboral	Correlación	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Sensibilidad	Correlación	,778**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

La tabla 17 presenta información que resalta una correlación positiva entre la motivación laboral con la dimensión de sensibilidad, de modo que, esto se sustenta en un coeficiente Rho de Spearman con un valor de .778. Del mismo modo, se identifica una relación entre ambas con significancia de .000, ya que, en virtud de estos resultados, se respalda la hipótesis alternativa que postula la relación entre la motivación laboral y la sensibilidad en la calidad de servicio otorgada a los usuarios por parte de la Municipalidad Provincial de Bellavista en el año 2023. Asimismo, se observa que la motivación fomenta un compromiso genuino en los trabajadores y tienden a mostrar sensibilidad y atención hacia las necesidades y sentimientos de los ciudadanos.

#### **Hipótesis específica 4**

**H<sub>i</sub>:** Existe relación entre la motivación laboral y la seguridad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.

**H<sub>o</sub>:** No existe relación entre la motivación laboral y la seguridad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.

**Tabla 18***Correlación entre la variable motivación laboral y la dimensión seguridad*

			Motivación laboral	Seguridad
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Seguridad	N	102	102
		Coeficiente de correlación	,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

La tabla 18 revela que existe correlación positiva considerable referente a la variable motivación laboral y la dimensión seguridad, presentando un coeficiente de Rho - Spearman igual a 0.638. De la misma manera, existe relación entre ambos elementos con una significancia (0.000). por ende, se acepta la hipótesis alterna que plantea que existe vínculo entre la motivación laboral y la seguridad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. De acuerdo con lo observado, deducen que cuando el colaborador es incentivado, el ciudadano lo percibe al momento de recibir el servicio, lo que genera confianza y seguridad.

### **Hipótesis específica 5**

H<sub>i</sub>: Existe relación entre la motivación laboral y la empatía de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.

H<sub>o</sub>: No existe relación entre la motivación laboral y la empatía de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.

**Tabla 19***Correlación entre la variable motivación laboral y la dimensión empatía*

			Motivación laboral	Empatía
Rho de Spearman	Motivación laboral	Correlación	1,000	,612**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	102	102
	Empatía	Correlación	,612**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	102	102

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

Por lo tanto, en base a la tabla anterior, se certifica una correlación significativa y positiva entre la variable de motivación laboral con la dimensión de empatía, dado que, esto se confirma mediante un coeficiente Rho alcanza un valor de .612, con significancia de .000. Asimismo, estos datos sustentan la hipótesis positiva, dado que indica la vinculación entre la motivación laboral y la empatía en la calidad del servicio brindado a los usuarios por la Municipalidad Provincial de Bellavista en el año 2023. Por otra parte, el resultado establecido sostiene que el incentivar a los colaboradores promueve comprensión lo que lleva a que ofrezcan un trato más solidario y atento hacia el ciudadano.



## V. DISCUSIÓN

De manera continua, se realizó un análisis minucioso sobre los hallazgos, al mismo tiempo, se contrastan con los alcanzados por otros investigadores que evaluaron temas relacionados con la motivación laboral y la calidad de servicio dentro de instituciones estatales; por cuanto; tuvo como objetivo principal determinar la relación entre los temas mencionados en la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. Con posterioridad, se dan a conocer dichos resultados:

Concerniente al objetivo general, luego del análisis de datos, sus resultados mostraron que hay correlación positiva entre los temas, debido a que el valor de Rho fue de .782 con una significancia igual a .000, esto respalda la hipótesis positiva donde indica la relación significativa entre la motivación laboral con la calidad de servicio del usuario de la municipalidad Provincial de Bellavista, 2023, no obstante, no se acepta la hipótesis nula. Los resultados son contrastados con los del autor Ahmad (2020) quien concluye que ambas variables se relacionan entre sí, además mencionaron la importancia de que los encargados en una institución ofrezcan consejos laborales, reconocimientos y un ambiente propio para que de esa manera los colaboradores lleven a cabo las tareas de manera eficaz y puntual, de modo que todo esto favorece al nivel de calidad en los servicios proporcionados por la municipalidad; es decir, cuando el ambiente laboral es agradable, se logra fomentar confianza y disciplina en el trabajo, de lo contrario, este sería aburrido y desmotivado, por lo tanto, los responsables de la institución se capacitan para implementar herramientas de motivación eficientes (premios, recursos en buen estado y otros), los cuales contribuyan a un buen nivel de servicio.

Asimismo, se obtuvieron resultados por Fuerte et al., (2022), los mismos que se asemejan a la investigación; puesto que buscaron evaluar la relación entre los temas investigados en el sector público, en efecto, señalaron que existe relación positiva entre los temas, porque al sentirse motivados los colaboradores, se evidencia que el municipio está brindando los servicios necesarios al personal. Para finalizar la discusión, es importante cotejar la teoría de Fernández (2022) quien postula que la motivación es esencial para que los funcionarios del estado realicen sus actividades eficientemente y enfocados en sus metas.; asimismo,

Bustamante et al. (2020) señala referente al nivel experiencia brindados, por las municipalidades se refleja directamente en el nivel de motivación o estímulo que presentan los miembros del equipo. Por ejemplo, si el colaborador se siente motivado, escuchado y sabe que sus necesidades son tomadas en cuenta, se sentirá valorado por la organización, por ende, reflejará un mayor compromiso con la municipalidad, las cuales serán de beneficio a la misma, de modo que al momento de brindar un servicio será eficiente.

Por tal razón, se cree que es importante mantener contento a un trabajador, para de esa manera, proporcionar servicios de calidad a los usuarios frecuentes que acuden al ente local. De la misma manera, se evitará la rotación de personal e incluso incrementará la productividad de estos.

En el primer objetivo específico, los resultados alcanzados demostraron que las variables analizadas tienen correlación positiva considerable, debido a que el coeficiente de Rho fue igual a .514 y el p – valor fue .000; asimismo, la hipótesis nula no fue aceptada, al contrario de la positiva que indica la existencia de una relación entre la motivación laboral y los aspectos tangibles de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. Asimismo, estos resultados se asemejan con el trabajo realizado por Castillo et al. (2020) los cuales identificaron la eficiencia de atención en una entidad pública local, en donde identificaron que los elementos tangibles no son adecuados, la misma que se refleja en la poca motivación de los funcionarios; por lo que indicaron que existe vinculación entre los temas, por esta razón su resultado respalda que la excelencia de servicio influye directamente en desarrollo de las actividades laborales de los colaboradores, lo que constituye un aspecto importante a tener en cuenta para aumentar la eficacia operativa dentro de cualquier organización.

De la misma manera, los hallazgos son idénticos a los de Puican (2021) quien llevó a cabo un estudio en relación con cómo los usuarios perciben los servicios que recibieron por parte del gobierno local referente a la primera variable; en tanto mostraron que existe asociación entre los temas; debido a que la motivación de los funcionarios depende de los aspectos tangibles para desarrollar sus actividades de manera oportuna y sin complicaciones. Para finalizar, la teoría de De Blanco (2019), indica que los elementos físicos o materiales con los que

dispongan las entidades públicas, es decir, todos los aspectos físicos visibles, no solo proporcionan confort; sino que contribuyen en la motivación de los funcionarios para el desarrollo eficiente de sus funciones, esto señala que los espacios físicos en el que se desarrolla el trabajo, tiende a influir en el estado laboral, ya que, si el entorno es favorable, el nivel de eficiencia y productividad serán prometedores.

Si los trabajadores se mantienen motivados durante el desarrollo de sus actividades, se verá reflejado en los aspectos tangibles que forman parte de los servicios otorgados a los usuarios, por cuanto, las instalaciones de la organización se verán limpias, los recursos serán empleados de manera equitativa, la fuerza laboral tendrá resultados positivos.

Referente al segundo objetivo, se obtuvieron resultados que expusieron la correlación, ya que esta fue positiva entre ambas variables, además fue sustentada por el coeficiente Rho de .636 con una significancia igual a .000, debido a ello se descartó a la hipótesis nula, en cambio, se aceptó la hipótesis positiva donde se indica la relación entre la motivación laboral y la fiabilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023, es significativa, asimismo estos hallazgos son parecidos a los de Calle (2021), el cual realizó una investigación acerca de la capacidad de persuasión humana en base al servicio perteneciente a un municipio local en Lima, por lo tanto, el investigador encontró relación entre los temas, mostrando que la fiabilidad es esencial en las entidades públicas porque va a ser percibido por los usuarios quienes por medio de este indicador se sentirán incentivados para realizar sus tareas dentro de la entidad y estos a su vez brindar el servicio que requiere el ciudadano, es decir, cuando los miembros que componen la entidad se sienten integrados y protegidos por la organización, estos se encontraron motivados para ejecutar su trabajo de manera productiva, asimismo su productividad se verá reflejada en los comentarios emitidos por los ciudadanos.

De igual manera, los resultados son similares a los de Leguía y Apaza (2022) quienes efectuaron una investigación en donde analizaron si la motivación en el trabajo tiene relación en base al compromiso del sector público, luego dichos resultados indicaron una asociación positiva, de tal manera el autor indicó que el

grado de motivación que tenga el colaborador va a verse reflejado en la fiabilidad que se ofrezca por medio de los servicios de la entidad estatal. Además, los resultados son similares a la teoría de Ruiz (2022) quien postula que para brindar un servicio efectivo desde el primer instante se debe de generar fiabilidad la entidad como todo el personal que labora en este y para ello, requiere de funcionarios motivados y con ganas de servir a su comunidad; asimismo, para lograr la confianza en los usuarios de los servicios que brinde la entidad, esta tiene que cumplir con lo que promete y proporcionar soluciones coherentes y rápidas, es decir, para ganarse la confianza de los ciudadanos los responsables deben reflejar transparencia al tomar decisiones por bien de la comunidad, asimismo, ser coherentes al plantear estrategias como incentivo para sus colaboradores lo cual permitirá contar con un personal más comprometido.

La motivación en los funcionarios también tiene repercusión en la fiabilidad, al momento de otorgar servicios confiables que hace que los usuarios sientan la confianza por optar por estos. De la misma forma, la puntualidad es un elemento clave, mantiene a ambos involucrados satisfechos y evita posibles reclamos.

Basándose en tercer objetivo, después de los datos obtenidos, sus resultados revelaron que existe correlación positiva muy fuerte entre los temas evaluados, puesto que el Rho fue .778 con un p – valor de .000; es así que no se aceptó la hipótesis nula, en cambio, se respaldó la positiva quien muestra la relación significativa entre la motivación laboral y la sensibilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad, de modo que estos hallazgos son similares a la investigación de Al-Bataineh et al. (2019); donde evaluó si los incentivos (motivación) presentan algún efecto en la excelencia del servicio en el sector público; en el que encontraron que existe vinculación entre los temas, indicando que el grado de motivación del usuario o colaborador municipal va a depender de la manera de entender que tenga la entidad sobre aspectos que puedan ocurrir con el usuario, es decir, la prontitud en la que responden a las posibles quejas que estos tengan, ya que, al incentivar a los empleados, estos reflejaran ciertas cualidades en su trabajo, como resolver eficazmente los problemas, comprometerse con sus tareas y crear un entorno proactivo.

Igualmente, los resultados de Calle (2021) quien en su investigación buscó demostrar el talento de persuasión a individuos y los servicios proporcionados por el gobierno local; en sus conclusiones demostró que los temas tratados se relacionaban positivamente, indicando que a medida que los gobiernos locales logren mantener a sus empleados comprometidos, demostrarán un nivel de excelencia en el servicio favorable, cómo también presentaran empatía que tienen hacia los usuarios que acceden a dichos servicios. Para culminar con la discusión, la teoría Lapuente & Van (2020) quienes expresan que para que los funcionarios brinden un servicio rápido, oportuno y respondiendo con prontitud a las necesidades de los ciudadanos, éstos deben estar altamente incentivados por su centro de trabajo. Por este motivo, en diversas instituciones, los incentivos se presentan como un recurso esencial para motivar a los colaboradores, ya que esta práctica continúa siendo implementada por varios gerentes, donde, aparte de estimular a los trabajadores, también ejerce un efecto positivo en el conjunto de la organización, es así que, la presencia de colaboradores motivados repercute en la satisfacción de los ciudadanos con el servicio brindado, lo cual fortalece aún más la importancia de la motivación.

Los funcionarios al sentirse motivados tienden a ser sensibles y cumplen con escuchar a los usuarios, responder a sus requerimientos y necesidades, generando confianza y satisfacción hacia los servicios públicos.

Correspondiente al cuarto objetivo, los resultados alcanzados evidenciaron que existe relación positiva considerable entre los temas evaluados, debido a que el valor de Rho fue .638 y  $p = .000$ ; por lo que se admitió la hipótesis en la que sostiene que existe relación entre la motivación laboral y la seguridad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. Asimismo, los resultados obtenidos por Calle (2021) expusieron resultados similares, los cuales tuvieron como fin examinar si la persuasión humana tiene relación con el servicio que se ofrece en las municipalidades gubernamentales, señalando que existe asociación entre los temas, puesto que la seguridad es percibida por el usuario según la atención que éste brinde, esto va a depender de la motivación que tenga el funcionario para que refleje la confianza que la entidad brinda. Por ende, si los habitantes sienten que sus interacciones con la organización son

caracterizadas por un entorno seguro y de confianza, es más factible que comenten a otros de que el servicio proporcionado posee cualidades de excelencia y eficacia.

También, los resultados de Leguía y Apaza (2022) es relevante para el desarrollo del objetivo, puesto que desarrollaron una investigación buscando evaluar si la motivación en el trabajo tiende a relacionarse con el compromiso municipal, determinado que existe relación entre los temas; es decir, la confianza y seguridad que transmiten los colaboradores depende del grado de motivación que presenten a la hora de desarrollar sus actividades. Por último, se compara la información con la teoría de Izquierdo (2021) quien menciona que para lograr brindar seguridad y confianza a los usuarios por medio de los servicios, el personal debe estar motivado, es decir, que la municipalidad cumpla con pagos a tiempo y con las promesas realizadas a cada uno de sus colaboradores, por tal motivo, es esencial que los trabajadores se encuentran motivados y capacitados respecto a su área de trabajo, de ese modo estén comprometidos con la organización, así los usuarios logren experimentar satisfacción al momento de ser atendidos en la organización.

En cuanto al quinto objetivo, se mostró que los resultados afirman la relación entre los temas es positiva considerable, pues el coeficiente de Rho fue .612 y el p – valor .000; es por eso que, se aceptó la hipótesis que indica la relación significativa entre la motivación laboral y la empatía de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. Asimismo, los resultados son comparados con el estudio de Castillo et al. (2020), quienes investigaron con el propósito de examinar la perspectiva que tiene el ciudadano sobre la calidad que brinda la municipalidad, en el que expresaron que existe relación significativa entre los temas, es decir, la empatía está vinculada al grado de motivación del servidor público, el cual se refleja en cómo la población percibe la calidad del servicio brindado, por tal razón, los usuarios son capaces de detectar si los empleados están adecuadamente capacitados y si cuentan con los recursos necesarios en su trabajo, debido a que tienen la habilidad de crear un entorno de confianza, en caso contrario, la experiencia será desfavorable.

Del mismo modo, los resultados se comparan con los de Ahmad (2020) quien buscó examinar si la motivación en el trabajo tiene relación con el nivel de servicio público, señalando que existe relación positiva y considerable en ambos temas estudiados; indicando que la empatía es esencial a la hora de brindar servicios y que va a depender del grado de motivación que tenga el servidor público. Finalmente, se avala de la teoría expuesta por Barrios et al. (2022) quienes precisan de la importancia que tiene escuchar y comprender las necesidades que tiene el usuario; porque va a permitir que motivarlos en sus actividades diarias, sobre todo que los resultados se concreten en el tiempo indicado; esto a su vez se va a ver reflejado en la satisfacción de la comunidad en general, Por esta razón, los responsables deben reconocer la relevancia de trabajar junto con sus colaboradores para lograr un nivel de atención favorable, y así involucrarlos en las reuniones institucionales, permitiéndoles expresar sus necesidades e intereses.

## VI. CONCLUSIONES

En concordancia a los resultados alcanzados en el estudio, se concluye:

Primero: De acuerdo con el objetivo general, se concluye que existe relación positiva muy fuerte entre la motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023; esto se obtuvo a través del coeficiente de Rho Spearman igual a .782, debido a que el  $p$  – valor fue .000; por lo tanto, se admitió la hipótesis alterna de la investigación. Estos resultados denotan que la ausencia de estrategias efectivas y experiencias enriquecedoras entre los colaboradores ha impactado negativamente en su nivel de atención. Además, la falta de un diagnóstico o evaluación precisa de la situación ha contribuido a un aumento en la insatisfacción de los usuarios

Segundo: En lo que se refiere al objetivo específico 1; se concluye que existe una correlación positiva considerable entre la motivación laboral y los aspectos tangibles de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023; donde el coeficiente de Rho fue igual a .514 y su significativa de .000, de manera que se llegó a aceptar la hipótesis en la que sostiene dicha relación entre los temas. Tal resultado denota que la motivación habitual de los colaboradores es influenciada por la falta de actividades de reconocimiento y de recursos o herramientas apropiados para el desarrollo de las actividades diarias.

Tercero: En relación con el objetivo específico 2, se concluye que existe una correlación positiva considerable entre la motivación laboral y la fiabilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023; donde el Rho de Spearman tuvo un coeficiente de .636, además el  $p$ -valor fue de .000; por lo que se llegó a admitir la hipótesis alterna. Estos hallazgos resaltan que la escasa participación en eventos y programas de capacitación ha mermado la motivación para realizar las actividades y el trabajo en equipo, lo cual ha tenido un impacto considerable en la calidad del servicio.



Cuarto: En relación con el objetivo específico 3, se concluye que existe una correlación positiva y fuerte entre la motivación laboral y la sensibilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023; porque el coeficiente de Rho fue .778 y el  $p$  – valor de .000; por lo tanto, se llegó a aceptar la aseveración expuesta en el estudio. Estos hallazgos demuestran que la limitada iniciativa o participación en talleres de formación ha tenido un impacto en la calidad del servicio. Esto se evidencia especialmente en la práctica inconsistente de la escucha activa.

Quinto: En relación con el objetivo específico 4, se concluye que existe una correlación positiva considerable entre la motivación laboral y la seguridad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023; por cuanto el coeficiente de Rho fue igual a .683, presentando una la significancia de .000; en ese sentido, se acepta la hipótesis alterna del estudio. Estos resultados indican que la escasa implicación de las autoridades internas en fomentar la cooperación y resolver conflictos ha generado un ambiente laboral poco efectivo y una percepción débil del servicio por parte de los usuarios.

Sexto: Además, en relación con el objetivo específico 5, se concluye que existe una correlación positiva considerable entre la motivación laboral y la empatía de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023; debido a que Rho igual a .612, donde el  $p$  – valor fue .000; por lo que se admite la hipótesis alterna. Estos resultados destacan que la falta de comprensión de los colaboradores acerca de las necesidades y requerimientos de los usuarios conduce a un nivel reducido de empatía y a una atención menos efectiva en la prestación de los servicios.

## VII. RECOMENDACIONES

Seguidamente, se mencionan las recomendaciones;

Primero: Respecto al objetivo general, se recomienda a los responsables de recursos humanos que deben aplicar tácticas que impulsen y fortalezcan la motivación de los empleados, este enfoque, a su vez, puede generar impactos positivos en el avance de la excelencia en la atención brindada a los usuarios, de este modo va contribuyendo a una experiencia gratificante y eficiente para los ciudadanos, de modo que, es aconsejable mantener una evaluación constante y ajustar estas estrategias de manera periódica para asegurar resultados sostenibles a lo largo del tiempo.

Segundo: En cuanto al primer objetivo específico, es recomendable que los colaboradores de la municipalidad busquen formas de destacar y contribuir con los objetivos de la entidad. Por ese motivo, resulta crucial implementar iniciativas de apreciación y gratificaciones que reconozcan los logros como la dedicación tanto a nivel individual como grupal. De la misma manera, incluir la actualización de instalaciones, proporcionar herramientas y recursos adecuados, y mantener un ambiente laboral cómodo y seguro.

Tercero: Con relación al segundo objetivo específico, se propone al encargado del área impulsar a los trabajadores involucrarse en iniciativas de formación y eventos de crecimiento individual con el fin de alcanzar una motivación significativa; asimismo, promover un entorno de trabajo colaborativo para mejorar la percepción de fiabilidad, al trabajar juntos en proyectos y tareas, los trabajadores pueden confiar en que sus compañeros cumplirán con sus responsabilidades, lo que aumentará la confianza en la entrega de un servicio de calidad.

Cuarto: Acerca al tercer objetivo específico, se recomienda a los trabajadores mantener una actitud positiva y proactiva en el trabajo, por ello, deben solicitar y asistir a formaciones relacionadas con las necesidades de los

usuarios y ciudadanos, asimismo, practicar la escucha activa y demostrar empatía para contribuir a elevar la percepción de la excelencia en el servicio proporcionado.

Quinto: Referente al cuarto objetivo específico, se sugiere a los miembros del equipo en el ámbito municipal, promover la cooperación, resolución constructiva de conflictos y el manejo balanceado entre las responsabilidades laborales o personales; de esta manera, contribuirán a establecer un ambiente emocionalmente cómo también profesionalmente seguro, lo que permitirá ofrecer un servicio al usuario óptimo.

Sexto: Por último, referente al quinto objetivo específico, es recomendable que los encargados de recursos humanos de la municipalidad mejoren las habilidades empáticas a través de la participación en talleres, con estas habilidades podrán comprender mejor las necesidades y preocupaciones de los ciudadanos, contribuyendo a una mayor calidad en el servicio, también es importante ofrecer vías de desarrollo en el ámbito profesional para generar un efecto favorable en la motivación del personal.

## REFERENCIAS

- Ahmad, Z. (2020). The Role of Work Motivation to Improve Quality of Government Services. *International Journal of Business and Applied Social Science*, 6(8), 1–18. <https://doi.org/10.33642/ijbass.v6n8p4>
- Al-Bataineh, O., Ibrahim, R., & Fadzil, A. (2019). The Effects of Motivation, Empowerment and Organizational culture on Organizational Commitment of Municipalities in Jordan. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(9), 101–117. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v9-i9/6272>
- Balaguer-Coll, M., Peiró-Palomino, J., & Tortosa-Ausina, E. (2022). Quality of government and economic growth at the municipal level: Evidence from Spain. *Journal of Regional Science*, 62(1), 96–124. <https://doi.org/10.1111/JORS.12555>
- Barrios, J., Cachique, S., Arispe, C., & Rivera, O. (2022). Calidad de atención y satisfacción del usuario de un hospital especializado nivel II-2 de Lima. *Revista de Investigación de la Universidad Norbert Wiener*, 11(2), 13–25. <https://doi.org/10.37768/UNW.RINV.11.02.A0013>
- Bhardwaj, P. (2019). Types of sampling in research. *Journal of the Practice of Cardiovascular Sciences*, 5(3), 157–163. <https://www.j-pcs.org/text.asp?2019/5/3/157/273754>
- Bohórquez, E., Caiche, W., Benavides, V., & Benavides, A. (2022). Motivation and Job Performance: Human Capital as a Key Factor for Organizational Success. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 379(1), 123–133. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-94262-5\\_12/COVER](https://doi.org/10.1007/978-3-030-94262-5_12/COVER)
- Bustamante, M., Zerda-Barreno, E., Obando, F., & Tello-Sánchez, M. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1–15. <https://doi.org/10.23878/EMPR.V13I2.159>
- Calle, M. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Revista Industrial Data*, 24(2), 217–247. <https://doi.org/10.15381/idata.v24i2.20971>
- Cash, P., Isaksson, O., Maier, A., & Summers, J. (2022). Sampling in design research: Eight key considerations. *Design Studies*, 78, 101077. <https://doi.org/10.1016/j.destud.2021.101077>

- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898–913. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V4I2.130](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V4I2.130)
- Caycho-Rodríguez, T. (2017). Intervalos de Confianza para el coeficiente alfa de Cronbach: Aportes a la investigación pediátrica. *Acta pediátrica de México*, 38(4), 291–292. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-23912017000400291](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-23912017000400291)
- Chachipanta-Beltrán, J., León-Santillán, E., & Prieto-López, Y. (2022). La gestión educativa y su relación con el liderazgo organizacional en la Unidad Educativa “11 de Octubre”. *Digital Publisher CEIT*, 7(1–1), 303–316. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.1-1.1034>
- CONCYTEC. (2018). *Compendio de normas para trabajos escritos*. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, CONCYTEC. [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento\\_renacyt\\_version\\_final.pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf)
- Cuba, J. (2022). Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la municipalidad distrital de Saylla - Cusco. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1264–1273. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V6I4.2659](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V6I4.2659)
- De Blanco, M. (2019). *Atención al cliente y calidad en el servicio*. Innovación y Cualificación, S.L. [https://books.google.com.pe/books?id=0VcpEAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+en+el+servicio+al+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwibqcLn69v9AhVhrpUCHeeqBF6EQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=calidad en el servicio al cliente&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=0VcpEAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=calidad+en+el+servicio+al+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwibqcLn69v9AhVhrpUCHeeqBF6EQ6AF6BAgJEAI#v=onepage&q=calidad+en+el+servicio+al+cliente&f=false)
- Dejen, B. (2019). *The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city*. 43(7), 644–654. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1644520>
- Elston, T., & Bel, G. (2022). Does inter-municipal collaboration improve public service resilience? Evidence from local authorities in England. *Public Management Review*, 2(1), 1–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/14719037.2021.2012377>

- Engidaw, A. (2021). The effect of motivation on employee engagement in public sectors: in the case of North Wollo zone. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), 1–15. <https://doi.org/10.1186/S13731-021-00185-1/FIGURES/1>
- Fernández, M. (2022). *Comunicación efectiva y trabajo en equipo*. Ediciones Paraninfo.  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicación\\_efectiva\\_y\\_trabajo\\_en\\_equi/KYZ3EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0](https://www.google.com.pe/books/edition/Comunicación_efectiva_y_trabajo_en_equi/KYZ3EAAAQBAJ?hl=es-419&gbpv=0)
- Fuerte, T., Satinha, G., & Oliveira, M. (2022). The High Note of Meaning: A Case Study of Public Service Motivation of Local Government Officials. *Social Sciences*, 11(9), 1–18. <https://doi.org/10.3390/SOCSCI11090411>
- García, G. (2018). *Diseños de investigación para tesis de posgrado* (1ª ed.). Ediciones de la U.
- Genoud, M., Broveglio, G., & Ramos, M. (2023). Qué motivaciones laborales priorizan los trabajadores en América Latina? La gestión del conocimiento centrada en valores. *Ciencias Administrativas*, 21, 115–115. <https://doi.org/10.24215/23143738E115>
- Herrera, J., Calero, J., González, M., Collazo, M., & Travieso, Y. (2022). El método de consulta a expertos en tres niveles de validación. *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 21(1), 1–11. <https://revhabanera.sld.cu/index.php/rhab/article/view/4711/3037>
- Iman, M., Wayan Gede, & Gusti, A. (2021). Job Enrichment, Empowerment, and Organizational Commitment: The Mediating Role of Work Motivation and Job Satisfaction. *Journal of Asian Finance*, 8(1), 1031–1040. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no1.1031>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Lapiente, V., & Van, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance an International Journal of Policy, Administration, and Institutions*, 33(3), 461–475. <https://doi.org/10.1111/GOVE.12502>
- Leguía, M., & Apaza, R. (2022). Motivación laboral y compromiso organizacional

- (engagement) en el personal administrativo en una municipalidad distrital, Apurímac, Perú. *Tecnohumanismo*, 2(4), 122–142. <https://doi.org/10.53673/TH.V2I4.187>
- Lohela-Karlsson, M., Jensen, I., & Björklund, C. (2022). Do Attitudes towards Work or Work Motivation Affect Productivity Loss among Academic Employees? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1–14. <https://doi.org/10.3390/ijerph19020934>
- Manriquez, K., & Reyes, M. (2021). Liderazgo educativo: una mirada desde el rol del director y la directora en tres niveles del sistema educacional Chileno. *Revista Educación*, 46(1), 554–572. <https://doi.org/10.15517/revedu.v46i1.44514>
- Matos, F., Contreras, F., & Olaya, J. (2020). *Estadística descriptiva y probabilidad para las ciencias de la información con el uso del SPSS*. Asociación de bibliotecólogos del Perú. [http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA DESCRIPTIVA.pdf](http://eprints.rclis.org/40470/1/ESTADISTICA%20DESCRIPTIVA.pdf)
- Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y sociedad*, 31(4), 1–10. <https://doi.org/10.1080/15309576.2005.11051848>
- Morales-Rodríguez, F. M. (2021). Effectiveness of a program to improve attention towards affective-sexual, bodily and gender diversity in university students. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 11(4), 1205–1220. <https://doi.org/10.3390/ejihpe11040088>
- Murillo, G., Bedoya, C., & González, C. (2021). Competencias directivas en la gestión universitaria en Colombia. *Educación y Educadores*, 23(4), 685–708. <https://doi.org/10.5294/edu.2020.23.4.7>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
- Norena-Chavez, D., Guevara, R., & Gomez, M. (2022). Influencia de los estilos de liderazgo en el comportamiento innovador de oficiales del Ejército peruano. *Revista Científica General José María Córdova*, 20(39), 467–485. <https://doi.org/10.21830/19006586.865>

- Nurung, J., Rakmart, H., & Burhanuddin, M. (2020). The effect of leadership on public service quality. *IOP Publishing*, 473(2), 1–6. <https://doi.org/10.1088/1755-1315/473/1/012070>
- Pancasila, I., Haryono, S., & Sulisty, B. A. (2020). Effects of work motivation and leadership toward work satisfaction and employee performance: Evidence from Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 387–397. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO6.387>
- Pareek, U., & Ambedkar, N. (2022). Quality of Public Services in the Era of Guaranteed Public Service Delivery. *Indian Journal of Public Administration*, 68(2), 160–173. <https://doi.org/10.1177/00195561211072575>
- Patino, C., & Carvalho, J. (2018). Inclusion and exclusion criteria in research studies: Definitions and why they matter. *Jornal Brasileiro Pneumologia*, 44(2), 84. <https://doi.org/10.1590%2FS1806-37562018000000088>
- Pérez, W., Chávarri, P., & Mendiburu, A. (2021). Plan de motivación extrínseca para las competencias laborales de trabajadores municipales. *Journal of science and research*, 7(1), 30–52. <https://doi.org/10.5281/ZENODO.6505485>
- Prieto-Andreu, J., Gómez-Escalonilla, J., & Said-Hung, E. (2022). Gamificación, motivación y rendimiento en educación: Una revisión sistemática. *Revista Electrónica Educare*, 26(1), 1–23. <https://doi.org/10.15359/REE.26-1.14>
- Puican, V. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 4707–4719. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V5I4.651](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I4.651)
- Rahman, M., Tabash, M., Salamzadeh, A., Abdul, S., & Rahaman, S. (2022). Sampling Techniques (Probability) for Quantitative Social Science Researchers: A Conceptual Guidelines with Examples. *SEEU Review*, 17(1), 42–51. <https://doi.org/10.2478/seeur-2022-0023>
- Redacción Capital Humano. (2023). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*. <https://infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Redacción Gestión. (2022). *Cuáles son las municipalidades con más quejas en el Perú y Lima según la Defensoría del Pueblo en el 2022*. NOTICIAS GESTIÓN. <https://gestion.pe/peru/cuales-son-las-municipalidades-con-mas-quejas-en-el-peru-y-lima-segun-la-defensoria-del-pueblo-en-el-2022-ranking-sobre->



municipalidades-en-peru-rmmn-emcc-noticia/

- Redacción Naciones Unidas. (2022). *El 25% de los empleados no se sienten valorados en sus trabajos*. <https://news.un.org/es/story/2022/04/1506792>
- Ruiz, M. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(50), 91–100. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>
- Sánchez, E., Hurel, C., & Aguirre, M. (2022). Motivación laboral: una mirada desde los incentivos a los trabajadores de la ciudad de Machala en Ecuador. *Digital Publisher*, 7(4), 462–473. <https://doi.org/https://doi.org/10.33386/593dp.2022.4-1.1243>
- Terán, N., Gonzáles, J., Ramirez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V5I1.320](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I1.320)
- Torres, W., Torres, C., Seijas, J., Rengifo, R., & Martell, K. (2021). Motivación y desempeño laboral Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 593–600. [https://doi.org/10.37811/CL\\_RCM.V5I1.260](https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I1.260)
- Tsareva, N., & Boldyhanova, V. (2020). Educating the Concepts of Retention Factor of a Company with the Case of Employee Engagement Level Increase. *Propósitos y Representaciones*, 8(3), 1–8. <https://doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.515>
- Vicerrectorado de Investigación. (2023). *Resolución de Vicerrectorado de investigación N°062-2023-VI-UCV*.
- Yaddanapudi, S., & Yaddanapudi, L. (2019). How to design a questionnaire. *Indian Journal of Anaesthesia Anaesth*, 63(5), 335–337. [https://doi.org/10.4103%2Fija.IJA\\_334\\_19](https://doi.org/10.4103%2Fija.IJA_334_19)
- Yusuf, E., Munir, M., Permana, J., & Kurniady, D. (2020). Academic Service Quality in Education Management in Higher Education. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research, volume 400, 0(Icream 2019)*, 455–461.

# **ANEXOS**

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Motivación laboral	Es el proceso a través del cual los colaboradores públicos, al ejecutar sus funciones, desarrollan capacidades que direccionan a la materialización de objetivos para satisfacer necesidades (Fernández, 2022).	La motivación laboral fue evaluada por medio de sus dimensiones, factores intrínsecos y factores extrínsecos. Para ello, se aplicó un cuestionario.	Factores intrínsecos	- Logro - Reconocimiento - Trabajo en sí mismo - Responsabilidad - Crecimiento	Ordinal
			Factores extrínsecos	- Políticas administrativas - Relación con el supervisor - Condiciones de trabajo - Salario - Relaciones con compañeros de trabajo - Ambiente laboral	
Calidad de servicio	Comprende un grupo de estrategias y acciones que tienen como fin mejorar el servicio al ciudadano, así como el vínculo entre el poblador y la entidad (Bustamante et al., 2020).	La calidad de servicio fue evaluada por medio de sus dimensiones, aspectos tangibles, fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía. Para ello, se aplicó un cuestionario.	Aspectos tangibles	- Recursos materiales	Ordinal
			Fiabilidad	- Consistencia entre lo ofertado y lo ejecutado	
			Sensibilidad	- Percepción	
			Seguridad	- Confianza	
			Empatía	- Entendimiento de las expectativas del usuario	

## Anexo 2. Matriz de consistencia

**Tema:** Motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>P1: ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y los aspectos tangibles de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023?</p> <p>P2: ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la fiabilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023?</p> <p>P3: ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la sensibilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023?</p> <p>P4: ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la seguridad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023?,</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación entre la motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>O1: Determinar la relación entre la motivación laboral y los aspectos tangibles de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.</p> <p>O2: Evaluar la relación entre la motivación laboral y la fiabilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.</p> <p>O3: Determinar la relación entre la motivación laboral y la sensibilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.</p> <p>O4: Evaluar la relación entre la motivación laboral y la seguridad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>H<sub>i</sub>: Existe relación entre la motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.</p> <p>H<sub>o</sub>: No existe relación entre la motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>H<sub>1</sub>: Existe relación entre la motivación laboral y los aspectos tangibles de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.</p> <p>H<sub>2</sub>: Existe relación entre la motivación laboral y la fiabilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.</p> <p>H<sub>3</sub>: Existe la relación entre la motivación laboral y la sensibilidad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.</p> <p>H<sub>4</sub>: Existe relación entre la motivación laboral y la seguridad de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Técnica</b> Encuesta</p> <p style="text-align: center;"><b>Instrumento</b> Cuestionario</p>

<p>P5: ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la empatía de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023?</p>	<p>O5: Determinar la relación entre la motivación laboral y la empatía de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.</p>	<p>H5: Existe relación entre la motivación laboral y la empatía de la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.</p>												
<p><b>Diseño de investigación</b></p>	<p><b>Población y muestra</b></p>	<p><b>Variables y dimensiones</b></p>												
<p>Diseño no experimental, descriptivo – correlacional, corte transversal</p> <div style="text-align: center;"> </div> <p><b>Donde:</b>  M = Muestra  V<sub>1</sub> = Motivación laboral.  V<sub>2</sub> = Calidad de servicio.  r = Relación entre los temas de estudio.</p>	<p><b>Población</b>  Estuvo comprendido por los 102 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Bellavista, los cuales están registrados en la base de datos de la entidad.</p> <p><b>Muestra</b>  102 usuarios de la Municipalidad Provincial de Bellavista.</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variables</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Motivación laboral</td> <td>Factores intrínsecos</td> </tr> <tr> <td>Factores extrínsecos</td> </tr> <tr> <td rowspan="4">Calidad de servicio</td> <td>Aspectos tangibles</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Sensibilidad</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Empatía</td> </tr> </tbody> </table>		Variables	Dimensiones	Motivación laboral	Factores intrínsecos	Factores extrínsecos	Calidad de servicio	Aspectos tangibles	Fiabilidad	Sensibilidad	Seguridad	
Variables	Dimensiones													
Motivación laboral	Factores intrínsecos													
	Factores extrínsecos													
Calidad de servicio	Aspectos tangibles													
	Fiabilidad													
	Sensibilidad													
	Seguridad													
	Empatía													

### Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

#### Cuestionario – Motivación laboral

Estimado colaborador: Se efectúa la presente encuesta para fines exclusivos de un trabajo de investigación. El cuestionario es anónimo, por lo que se solicita lea atentamente cada pregunta y responda con la mayor libertad y transparencia. Marque con una “X” en el casillero que corresponda, considerando las siguientes escalas:

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
---------------------------------	----------------------	--	-------------------	------------------------------

N°	ÍTEMS	Alternativas de respuestas				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: FACTORES INTRÍNSECOS</b>					
1.	Corresponde su puesto al nivel de estudio alcanzado					
2.	Corresponde su puesto a su experiencia laboral					
3.	Está satisfecho con su trayectoria en la Municipalidad					
4.	El programa de reconocimiento laboral es adecuado					
5.	Sus sugerencias son tomadas en cuenta					
6.	Siente apoyo en el desempeño de su trabajo					
7.	Sus funciones están claramente definidas					
8.	Está satisfecho en su puesto de trabajo					
9.	Le gusta el trabajo que realiza					
10.	Con base a su experiencia o conocimiento, considera que está preparado para atender y orientar al vecino					
11.	Cuenta con vocación de servicio en el desarrollo de sus funciones					
12.	Maneja sus emociones ante vecinos conflictivos					
13.	Conoce sus responsabilidades					
14.	Tiene posibilidad de tomar la iniciativa					
15.	Aporta valor agregado al realizar sus funciones					
16.	La Municipalidad se interesa por capacitar a sus colaboradores					
17.	Considera que tiene oportunidad de ascender en la Municipalidad					
18.	Ha recibido charlas de protocolo de atención al ciudadano					
	<b>DIMENSIÓN: FACTORES EXTRÍNSECOS</b>					

19.	Considera que las normas son difundidas adecuadamente					
20.	Las normas o directivas de la Municipalidad son respetadas por todos los colaboradores					
21.	Conoce la misión, visión y valores institucionales					
22.	La misión, visión y valores se muestran visualmente en los locales institucionales					
23.	Existe comunicación satisfactoria con su jefe directo/supervisor					
24.	Siente un trato agradable por parte de su jefe directo/supervisor					
25.	La iluminación es adecuada					
26.	La ventilación es adecuada					
27.	El nivel del ruido es adecuado en el trabajo					
28.	Están las instalaciones limpias					
29.	Están los servicios higiénicos limpios					
30.	Tiene espacio suficiente para desempeñar bien su labor					
31.	De acuerdo con las funciones que realiza, considera que su trabajo está bien remunerado					
32.	Existe equidad con los sueldos de los compañeros que realizan las mismas funciones que usted					
33.	Considera que ha existido alguna acción para mejorar su salario					
34.	Es fácil la comunicación con sus compañeros de trabajo					
35.	Se apoya con los compañeros de su área en el desempeño de su trabajo					
36.	Siente que trabaja en equipo					

***¡Muchas gracias por su participación!***



**Cuestionario – Calidad de servicio**

Estimado colaborador: Se efectúa la presente encuesta para fines exclusivos de un trabajo de investigación. El cuestionario es anónimo, por lo que se solicita lea atentamente cada pregunta y responda con la mayor libertad y transparencia. Marque con una “X” en el casillero que corresponda, considerando las siguientes escalas:

Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
------------------------------	-------------------	-------------------------------------	----------------	---------------------------

N°	ÍTEMS	Alternativas de respuestas				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Aspectos intangibles</b>					
1.	Los usuarios perciben que la municipalidad tiene equipos y herramientas modernas para gestionar adecuadamente sus trámites					
2.	La municipalidad tiene una estructura visualmente atractiva para el público					
3.	La municipalidad tiene funcionarios públicos y trabajadores terceros que mantienen la apariencia física					
4.	La municipalidad tiene espacios de calidad en sus instalaciones y son visualmente atractivos al momento de brindar el servicio a la comunidad					
5.	El tiempo de respuesta al cliente mantiene el rango del tiempo promedio					
	<b>Dimensión: Fiabilidad</b>					
6.	La municipalidad ejecuta sus proyectos y obras en el tiempo previsto.					
7.	Cuando el usuario tiene problemas con el servicio, los trabajadores muestran interés en solucionarlo					
8.	Los trabajadores dan respuesta a los trámites y concluye los servicios que ofrece al ciudadano					
9.	Existe procedimientos simplificados para realizar trámites administrativos					
10.	Se realiza un adecuado uso de los medios tecnológicos para brindar un mejor servicio al usuario					



<b>Dimensión: Sensibilidad</b>						
11.	La municipalidad informa o comunica a los vecinos sobre los proyectos u obras que se realizan					
12.	Se fomenta la participación vecinal para el desarrollo de la gestión					
13.	Se busca atender los problemas prioritarios del distrito					
14.	Se ofrece un servicio rápido y de calidad al usuario					
15.	están dispuestos a resolver las consultas de los usuarios					
<b>Dimensión: Seguridad</b>						
16.	Transmiten seguridad y confianza a los usuarios					
17.	Garantizan seguridad en los datos que proporcionan al usuario					
18.	Son amable con los usuarios al desempeñar su función					
19.	Mantienen un alto perfil de conocimientos técnico que les permite responder a las preguntas de los usuarios					
20.	Transmiten confianzas cuando hace uso de los recursos municipales					
<b>Dimensión: Empatía</b>						
21.	Ofrecen a sus usuarios una atención personalizada					
22.	Ofrecen al usuario un adecuado horario de atención para resolver consultas					
23.	Tienen una adecuada política de atención preferencial para las personas más vulnerables					
24.	Se preocupan por la vida y la salud de los usuarios					
25.	Conocen cuáles son las necesidades más urgentes de los usuarios.					

***¡Muchas gracias por su participación!***

## Anexo 4. Evaluación por juicio de expertos



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Kerwin José Chavez Vera

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

Autor (s) del instrumento (s): Vasquez Sanchez, Ganina Edith

#### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del Instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la Investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del Instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el Instrumento propuestos responden al propósito de la Investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del Instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						50

(Nota Tener en cuenta que el Instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al Instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**APLICABLE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

50

Lima, 06 de mayo del 2023



-----  
**Dr. Kerwin José Chávez Vera**  
**C.E. 003058624**  
**Docente Investigador**

\_\_\_\_\_  
 Firma  
 DNI  
 SELLO



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Kerwin José Chavez Vera

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Autor (s) del instrumento (s): Vasquez Sanchez, Ganina Edith

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X

<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						50

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**APLICABLE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

50

Lima, 06 de mayo del 2023



-----  
**Dr. Kenwin José Chávez Vera**  
**C.E. 003058624**  
**Docente Investigador®**

Firma

DNI

SELLO



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Africa del Valle Calanchez Urribarri

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

Autor (s) del instrumento (s): Vasquez Sanchez, Ganina Edith

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación					X

	y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					4	43

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**APLICABLE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

49

Lima, 06 de mayo del 2023

  
 Dra. Africa Calanchez Urribara  
 CE. 000573626  
 Docente investigadora

Firma

DNI

SELLO



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Africa del Valle Calanchez Urribarni

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Autor (s) del instrumento (s): Vasquez Sanchez, Ganina Edith

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X



<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					4	43

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

**APLICABLE**

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

49

Lima, 08 de mayo del 2023



Dra. Africa Calanchez Urribara  
CE. 000573626  
Docente investigadora

Firma

DNI

SELLO



## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. MBA. Marlon Pablo Campos Martínez

Institución donde labora: Aceros Arequipa S. A

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

Autor (s) del instrumento (s): Vasquez Sanchez, Ganina Edith

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá					X

	analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						
						50

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumentos cumple con los criterios metodológicos para su aplicación.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

50

Lima 08 de mayo del 2023



**LIC. ADM. MBA MARLON PABLO CAMPOS MARTINEZ**  
**COD. 052 - 126488**



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

### I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Lic. Adm. MBA. Marlon Pablo Campos Martínez

Institución donde labora: Aceros Arequipa S. A

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

Autor (s) del instrumento (s): Vasquez Sanchez, Ganina Edith

### II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis problema y objetivos de la investigación.					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá					X

	analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
<b>COHERENCIA</b>	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable.					X
<b>METODOLOGÍA</b>	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						
						50

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

### III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

El instrumentos cumple con los criterios metodológicos para su aplicación.

50

### PROMEDIO DE VALORACIÓN.

Lima 08 de mayo del 2023



**LIC. ADM. M.BA MARLON PABLO CAMPOS MARTINEZ**  
**COD. 052 - 126488**

## Anexo 5. Modelo del consentimiento Informado UCV



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### Anexo 3

#### Consentimiento Informado (\*)

Título de la investigación: Motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. Investigador: Vasquez Sanchez, Ganina Edith.

##### Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “Motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023”, cuyo objetivo es Determinar la relación entre la motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de pregrado de la carrera profesional de Administración de la Universidad César Vallejo del campus Tarapoto, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución Municipalidad Provincial de Bellavista.

Describir el impacto del problema de la investigación. Los usuarios indican desaprobación referente a la calidad de atención; sumándose a ello un sistema burocrático, poco eficiente y lento; puesto que, los usuarios presentan quejas, molestias e incomodidades con respecto a la atención que se brinda en la municipalidad, pese a los elevados esfuerzos por parte del gobierno para minimizar los índices de desaprobación, la problemática aún sigue existiendo. Por tal motivo, es de suma importancia ejecutar un diagnóstico interno sobre la motivación laboral y la calidad de servicio al usuario.



##### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: Motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 minutos y se realizará en el ambiente de la Oficina de Talento Humano de la institución. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

##### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea

continuar puede hacerlo sin ningún problema.

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

**Beneficios (principio de beneficencia):**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

**Confidencialidad (principio de justicia):**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.



**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con la Investigadora: Vasquez Sanchez, Ganina Edith, email: [edithvs18@gmail.com](mailto:edithvs18@gmail.com) y Docente asesor Dr. Chávez Vera, Kerwin José, email: [kjchavezve@ucvvirtual.edu.pe](mailto:kjchavezve@ucvvirtual.edu.pe).

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: Wilder Jerónimo Rojas Medina

Fecha 09/06/2023 y hora: 09.37 a.m.

*Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.*

## Anexo 6. Resultados de reporte de Turnitin

feedback studio GANINA EDITH VASQUEZ SANCHEZ 16. Vasquez - Tesis Turnitin.pdf

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la  
Municipalidad Provincial de Bellavista, 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

**AUTORA:**  
Vasquez Sanchez, Ganina Edith ([orcid.org/0009-0004-3694-756X](https://orcid.org/0009-0004-3694-756X))

**ASESOR:**  
Dr. Chávez Vera, Kerwin José ([orcid.org/0000-0003-2842-2099](https://orcid.org/0000-0003-2842-2099))

Resumen de coincidencias

**17 %**

Se están viendo fuentes estándar




Ver fuentes en inglés

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	8 %	>
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3 %	>
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2 %	>
4	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	1 %	>
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %	>

Página: 1 de 50 Número de palabras: 13104 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

> Turnitin de fin de revisión ?

Título del trabajo	Cargado	Nota	Similitud
<a href="#">16. Vasquez - Tesis Turnitin.pdf</a>	17 Ene 2024 20:52 -05	--	17%   



## Anexo 7. Base de datos

### V1: Motivación laboral

#### RESULTADOS DE INSTRUMENTO - VARIABLE: MOTIVACION LABORAL

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	
C01	1	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	2	3	4	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	4	3	3	4	2	2	1	2	2	3	4	3	
C02	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	1	2	1	3	2
C03	1	1	4	2	3	4	2	1	3	5	5	4	5	5	4	3	4	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	4	4	4	4	
C04	2	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	3	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	
C05	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
C06	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	3	2	2	4	4	4	4	
C07	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	1	3	4	4	4	4	
C08	2	1	1	1	2	3	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	1	2	3	3	
C09	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	
C10	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	
C11	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	4	3	3	2	
C12	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	2	4	3	3	3	2	3	4	3	2	3	4	3	
C13	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	3	4	4	
C14	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
C15	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	4	4	
C16	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
C17	3	1	3	2	4	2	2	4	4	5	5	3	5	5	5	5	1	5	5	3	3	5	5	1	1	3	2	2	1	1	1	3	5	4	4		
C18	1	3	3	1	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	1	3	3	3	3	3	
C19	2	4	1	2	3	2	2	1	2	4	5	4	4	4	5	2	4	4	2	1	4	1	4	2	4	2	1	2	5	1	1	1	1	2	1		
C20	2	2	4	4	2	2	2	5	2	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	5	2	2	2	2	5	2	2	5	5	5	5	5	
C21	3	4	4	3	4	4	3	3	4	5	4	4	4	4	3	4	5	4	3	3	4	3	4	5	5	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
C22	1	1	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	2	3	4	3	
C23	3	4	4	1	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	2	2	2	2	2	1	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	
C24	4	2	2	1	1	2	2	1	3	3	2	3	3	3	3	3	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	3	
C25	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	
C26	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	4	3	2	3	1	3	3	4	
C27	2	3	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	3	2	1	2	3	
C28	4	3	4	2	2	2	2	3	3	4	4	3	4	4	4	1	2	2	2	2	4	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	3	3	
C29	3	3	4	1	3	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	2	3	2	2	4	2	4	4	4	3	3	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	
C30	3	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	
C31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	
C32	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	
C33	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	5	4	5	5	2	4	4	4	2	4	5	3	4	5	5	
C34	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
C35	4	3	5	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	4	4	2	2	2	3	3	3	3	
C36	1	1	5	1	3	3	2	3	3	5	5	5	5	3	5	2	5	4	4	2	4	1	4	4	4	1	1	3	4	4	1	1	3	4	4	3	
C37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
C38	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
C39	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	3	4	4	5	3	4	3	3	4	4	5	
C40	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4	4	3	5	5	5	5	
C41	5	5	3	2	2	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	
C42	2	1	4	2	1	4	4	1	2	4	5	5	5	3	5	2	1	5	2	2	5	2	5	5	4	4	4	4	5	2	4	2	2	1	4	5	
C43	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	
C44	2	3	3	1	3	2	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	4	1	3	2	1	1	3	4	3	2	3	3	4	1	1	1	1	3	4	2	
C45	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
C46	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	
C47	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	3	3	4	2	2	2	2	2	4	4	4	
C48	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
C49	4	4	4	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	
C50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	3	2	2	2	1	4	4	4	3	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4	3	



## V2: Calidad de servicio

### RESULTADOS DE INSTRUMENTO - VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
C01	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	4
C02	1	2	1	2	3	2	1	1	1	3	1	1	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	2
C03	2	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	2	4	3	4	2	2
C04	1	1	1	2	2	1	2	3	2	1	1	1	2	2	2	1	1	3	2	1	2	2	3	2	3
C05	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	3	2	3	2
C06	4	4	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C07	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
C08	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	2	1	2	3	1	1	1	2	3	3	2	3	1	3
C09	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4
C10	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2
C11	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3
C12	2	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2
C13	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
C14	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	3
C15	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3
C16	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3
C17	1	1	3	2	2	5	1	1	3	1	3	4	5	3	4	3	3	5	5	5	4	1	1	3	3
C18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
C19	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1
C20	2	2	2	2	2	5	5	5	2	2	5	5	2	2	2	2	2	5	2	5	5	5	5	5	2
C21	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
C22	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2
C23	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
C24	3	4	3	2	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2
C25	2	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3
C26	2	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4
C27	3	3	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3
C28	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2
C29	2	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	4	3	2	3	3	2	3	3
C30	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
C31	2	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3
C32	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
C33	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4
C34	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
C35	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
C36	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5
C37	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
C38	3	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
C39	4	4	3	4	4	5	5	4	5	3	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4
C40	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
C41	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	4
C42	2	2	5	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
C43	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
C44	2	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	1
C45	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	3
C46	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
C47	2	3	3	2	3	4	3	3	3	1	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	2	3	3
C48	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
C49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
C50	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3



## Anexo 8. Confiabilidad de instrumentos

### Prueba de confiabilidad (Alfa de Cronbach)

#### V1: Cuestionario de la motivación laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.926	36

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
Item1	101.50	325.914	.378	.926
Item2	101.40	317.697	.535	.924
Item3	101.20	317.131	.674	.922
Item4	101.70	322.010	.476	.924
Item5	101.43	317.978	.714	.922
Item6	101.33	323.816	.517	.924
Item7	101.43	323.151	.568	.924
Item8	101.10	321.817	.464	.925
Item9	101.23	297.978	.795	.920
Item10	100.83	316.833	.585	.923
Item11	100.80	315.545	.599	.923
Item12	101.23	328.254	.399	.925
Item13	100.90	319.403	.538	.924
Item14	100.93	322.478	.456	.925
Item15	101.13	329.085	.261	.927
Item16	101.67	314.575	.718	.922
Item17	101.50	316.328	.612	.923
Item18	101.47	324.602	.420	.925

Item19	101.70	317.321	.724	.922
Item20	101.67	325.954	.565	.924
Item21	101.27	321.720	.509	.924
Item22	101.53	327.844	.387	.925
Item23	101.13	320.051	.540	.924
Item24	101.10	320.645	.584	.923
Item25	101.40	331.834	.254	.927
Item26	101.63	333.206	.230	.927
Item27	101.50	317.914	.488	.924
Item28	101.23	327.082	.330	.926
Item29	101.00	326.000	.396	.925
Item30	101.53	331.913	.251	.927
Item31	102.03	335.137	.126	.928
Item32	101.97	333.413	.204	.927
Item33	101.73	317.995	.551	.924
Item34	101.13	313.982	.647	.922
Item35	100.80	325.752	.532	.924
Item36	101.00	320.138	.575	.923

## V2: Cuestionario de la calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.948	25

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
Item1	69.37	205.068	.781	.944
Item2	68.57	209.013	.642	.946
Item3	68.87	215.430	.523	.947
Item4	68.93	216.064	.517	.947

Item5	68.83	217.592	.429	.948
Item6	68.63	209.551	.624	.946
Item7	68.80	206.234	.728	.945
Item8	68.47	211.637	.559	.947
Item9	68.73	210.961	.737	.945
Item10	68.93	217.306	.400	.949
Item11	68.73	207.651	.692	.946
Item12	68.73	204.064	.798	.944
Item13	68.70	208.286	.650	.946
Item14	68.90	214.369	.606	.947
Item15	68.57	215.426	.467	.948
Item16	68.93	209.444	.704	.945
Item17	68.67	208.023	.699	.945
Item18	68.37	208.723	.595	.947
Item19	68.57	209.357	.658	.946
Item20	68.50	202.948	.714	.945
Item21	68.37	206.930	.775	.945
Item22	68.43	208.185	.682	.946
Item23	68.57	209.151	.588	.947
Item24	68.67	206.230	.738	.945
Item25	68.77	215.151	.495	.948