



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Motivación del servidor público y satisfacción del usuario en
una institución gubernamental de un distrito de Tumbes, 2024**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Carrasco Aleman, Irma Maria del Carmen (orcid.org/0009-0005-0728-6448)

ASESORES:

Dra. Abad Bautista, Leonor (orcid.org/0000-0002-1908-9338)

Mg. Crithian Ovidio, Ramírez Valladares (orcid.org/0000-0002-6944-5652)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA — PERÚ

2024



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ABAD BAUTISTA LEONOR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "MOTIVACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA INSTITUCIÓN GUBERNAMENTAL DE UN DISTRITO DE TUMBES, 2024", cuyo autor es CARRASCO ALEMAN IRMA MARIA DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, 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.

PIURA, 01 de Agosto del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ABAD BAUTISTA LEONOR DNI: 16414790 ORCID: 0000-0002-1908-9338	Firmado electrónicamente por: ABAUTISTAL el 01- 08-2024 17:03:25

Código documento Trilce: TRI - 0842499





ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CARRASCO ALEMAN IRMA MARIA DEL CARMEN estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "MOTIVACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA INSTITUCIÓN GUBERNAMENTAL DE UN DISTRITO DE TUMBES, 2024", 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.

Nombres y Apellidos	Firma
CARRASCO ALEMAN IRMA MARIA DEL CARMEN DNI: 46305457 ORCID: 0009-0005-0728-6448	Firmado electrónicamente por: DCARRASCOCA3 el 01-08-2024 17:05:00

Código documento Trilce: INV - 1695244

Dedicatoria:

A mis padres Irma y Enrique, por su amor incondicional y su apoyo eterno. Sin ustedes, nada de esto sería posible.

A mi mamitita, por su dulzura, sabiduría y fortaleza que son un faro en mi vida.

A mi papi Herardo, que me cuida desde el cielo y me inspira todos los días.

A mi hermana, por ser mi confidente, mi amiga y mi fuerza en los momentos difíciles.

A Martín, por tu constante apoyo y amor.

Con todo mi amor y gratitud, les dedico este logro.

Agradecimiento:

En primer lugar, agradezco a Dios, quien me ha brindado la fuerza, la sabiduría y la perseverancia para llegar a este momento.

A mis padres Irma y Enrique, les expreso mi más profundo agradecimiento por su amor incondicional, su apoyo constante y sus sacrificios a lo largo de mi vida. Gracias por creer en mí y por ser mi inspiración y mi pilar en cada paso de este camino.

A mi mamitita, gracias por tus consejos y tu sabiduría. Tu presencia ha sido una fuente de motivación y alegría constante.

A mi hermana Alexandra, por ser mi apoyo incondicional.

A Martin, por su amor, paciencia y por creer siempre en mí.

A mis profesores y asesora, Dra. Leonor Abad, de la universidad Cesar Vallejo, por compartir su conocimiento, por su orientación y por su dedicación en mi formación académica.

A todos ustedes, les extiendo mi más sincero agradecimiento. Este logro es el resultado de su amor, apoyo y confianza en mí.

Índice de contenidos

Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor.....	iii
Dedicatoria:.....	iv
Agradecimiento:	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tabla	vii
Índice de gráficos	viii
Resumen.....	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA.....	15
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN.....	27
V. CONCLUSIONES	33
VI. RECOMENDACIONES.....	34
REFERENCIAS.....	35
ANEXOS	

Índice de tabla

Tabla 1. Relación entre variable motivación del servidor público y satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de Tumbes ... 22

Índice de gráficos

Gráfico 1. Relación entre motivación del servidor público y atención al usuario en una institución gubernamental de un distrito Tumbes	23
Gráfico 2. Relación entre motivación del servidor público y calidad de servicio en una institución gubernamental de un distrito Tumbes	24
Gráfico 3. Relación entre motivación del servidor público y comunicación institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes	25
Gráfico 4. Relación entre motivación del servidor público y confianza institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes	26

Resumen

La presente tesis titulada “Motivación del servidor público y satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de Tumbes, 2024”, tuvo como objetivo principal analizar la relación entre la motivación del servidor público y la satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de tumbes, 2024. La línea de responsabilidad social universitaria de la presente investigación fue fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía así mismo su objetivo de desarrollo sostenible, alianza para el logro de objetivos. La metodología empleada fue el enfoque cuantitativo, de tipo de investigación básico, y diseño no experimental – transversal descriptivo correlacional. El instrumento aplicado fue el cuestionario de preguntas formuladas a 35 servidores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes y 70 usuarios administrados. Se obtuvo como resultado principal que existe correlación positiva fuerte ($Rho = 0,704$, $p = 0,002$), entre la variable motivación del servidor público y la variable satisfacción del usuario. Se pudo concluir que, a mayor motivación del servidor público, mayor será la satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de Tumbes.

Palabras clave: Motivación del servidor público, satisfacción del usuario, institución gubernamental.

Abstract

The main objective of this thesis entitled “Motivation of the public servant and user satisfaction in a government institution in a district of Tumbes, 2024” was to analyze the relationship between the motivation of the public servant and user satisfaction in a government institution in a district of Tumbes, 2024. The line of social responsibility of this research was strengthening democracy, leadership and citizenship as well as its objective of sustainable development, alliance to achieve objectives. The methodology used was the quantitative approach, basic research type, and non-experimental design - transversal descriptive correlational. The instrument applied was the questionnaire of questions asked to 35 employees of the Regional Directorate of Education of Tumbes and 70 administered users. The main result was that there is a strong positive correlation ($Rho = 0.704$, $p = 0.002$) between the public servant motivation variable and the user satisfaction variable. It was concluded that the greater the motivation of the public servant, the greater the user satisfaction in a government institution in a district of Tumbes.

Keywords: Motivation of the public servant, user satisfaction, government institution.

I. INTRODUCCIÓN

La motivación presentada por el servidor público, desde la perspectiva de gestión en Colombia, incide en la idea que, la ausencia de dicha motivación conlleva a consecuencias graves por parte de los trabajadores públicos hacia las entidades estatales, uno de los principales factores de esta problemática es la inexistencia de motivaciones adecuadas que aumenten los valores de los servidores (Álvarez y Sánchez, 2022). De igual manera, en Brasil, bajo la misma línea sostenida, se indica que, a fin de satisfacer adecuadamente al usuario, hace falta políticas que hagan una propuesta viable del talento humano dentro de las instituciones públicas, puesto que, en la mayoría de ocasiones, la actitud y comportamiento de los que integran la institución, trae consigo el déficit de competencias que son demostradas por los servidores (Dias, 2022).

Desde la óptica de gestión empleada en Ecuador, los empleados están de acuerdo en que la motivación que es generada por el que dirige la entidad tiene una estrecha relación con el entorno laboral existente y, como resultado, influye en el rendimiento individual de cada trabajador (Cevallos y Herrera, 2022). En ese, los administrados que acuden a la administración pública, requieren de atención y servicios personalizados que se ajusten a sus necesidades, y esperan recibir una atención de primera calidad que los satisfaga. Reforzando la idea, en Chile, se indica que, es necesario el mejoramiento dentro de la calidad del servicio que es dado por el sector público, debido a que resulta insatisfactorio (Tejada, 2021).

El objetivo de desarrollo sostenible de esta investigación es alianza para lograr objetivos, la misma que resalta la importancia de la cooperación entre gobiernos, sector privado, sociedad civil y organismos internacionales para abordar los retos globales. Las asociaciones eficaces permiten el intercambio de recursos y conocimientos, fomentan la innovación y garantizan una implementación más justa y sostenible de políticas y proyectos. Estas colaboraciones son esenciales para atraer financiamiento y promover un desarrollo inclusivo y sostenible.

En cuanto al Perú, la falta de competencias laborales que son expresadas por los servidores, se debe principalmente a la ausencia de una propuesta o plan que conlleve a la exteriorización de la motivación, entre los factores que más resaltan esta

problemática, son las políticas escasas de los gobiernos locales sobre la adecuada gestión que debe realizarse sobre el talento de los servidores que integran una institución, no fomentándose las buenas actitudes del servidor hacia el usuario (Núñez, 2022). En igual sentido, es necesario que los sujetos que integran la administración pública, y, brindan atención a los usuarios, deben reforzar sus capacidades de colaboración con técnicas de trato y gestión de personas, puesto que, con ello, logran una adecuada satisfacción hacia quienes acuden a ellos (Delgado y Flores, 2020).

Se debe indicar que, este fenómeno se verifica en la municipalidad de Cumba, Amazonas, donde la satisfacción de los usuarios es baja, y esto se debe en gran medida al trato ineficiente por parte de los colaboradores de la entidad, la limitada accesibilidad para los ciudadanos y la presencia de burocracia. Es por ello que, como forma de que haya una optimización adecuada la satisfacción del usuario, es fundamental que se realicen esfuerzos para mejorar el trato y la capacitación del personal, la reducción de la carga, simplificación en cuanto a los servicios y reducción de aspectos burocráticos en cuanto a inquietudes de los ciudadanos, estas acciones contribuyen a brindar mayor confianza y el mejoramiento de la perspectiva que se tiene a la entidad por parte de los usuarios (Veliz, 2020).

Cabe precisar que, la efectividad del trabajo del trabajo realizado por los servidores públicos, la misma que se refleja en el modo de satisfacer las expectativas de los administrados, requiriendo la intervención de diversos elementos, capacidades, métodos, aptitudes, además de potencial y talento humano. Dicho equipo humano, son consideradas el motor de las instituciones públicas, por lo que resulta importante que estos colaboradores posean diferentes cualidades y habilidades, a fin de lograr resultados adecuados, asimismo deben estar comprometidos y sentirse integrados en el entorno laboral y con el sistema estructural establecido y denotar una participación colectiva. En ese sentido tanto la actividad individual y grupal influye en la forma de percibir el modo de satisfacer y cumplir con las expectativas de los administrados, (Quezada et al., 2020).

Por otro lado, es importante la evaluación sobre el modo de desempeño de los servidores de la administración pública, dicha importancia radica en la valoración

metódica sobre las competencias y acciones de los servidores que suscitan dentro de determinados tiempos, verificando su productividad, sus las habilidades y, sobre todo determinar si cumplieron con las expectativas que brindan a los administrados, la atención y desenvolvimiento dentro de las distintas áreas (Cámara, 2023).

En el distrito de Tumbes, se presenta una realidad problemática que evidencia que existe una brecha significativa entre la motivación del servidor público y la satisfacción del usuario, afectando de forma negativa en la óptima provisión de servicios públicos y la percepción del público. Este problema implica que existe un desequilibrio entre la motivación brindada y la forma de brindar satisfacción de dicha institución. La referida ausencia de la motivación entre los servidores públicos conlleva a un bajo desempeño y a una prestación de servicios inadecuada, ello, resulta en una insatisfacción por parte de los usuarios, quienes pueden percibir un servicio deficiente o insatisfactorio (Flores, 2023).

La presente investigación formuló el siguiente problema general ¿Cuál es la relación entre la motivación del servidor público y la satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024?, en cuanto a los problemas específicos se tiene a) ¿Cómo se relaciona la motivación del servidor público con la atención al usuario en una institución gubernamental de un distrito de Tumbes, 2024?, b) ¿Cómo se relaciona la motivación del servidor público con la calidad de servicio en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024?, c) ¿Cómo se relaciona la motivación del servidor público con la comunicación institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024?, d) ¿Cómo se relaciona la motivación del servidor público con la confianza institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024?

Bajo este enfoque es que esta investigación se justificó de manera teórica dado que se centra en la relevancia de comprender el vínculo entre la motivación del servidor público y la satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024. Al abordar este problema, se busca generar aportes al conocimiento teórico sobre el tema de investigación señalado en el contexto particular de dicha institución pública. Así mismo de manera metodológica se enfocó en recolectar datos

empíricos, emplear análisis estadístico y cuantitativo, realizar un diseño riguroso de la investigación y establecer conexiones con marcos teóricos previos. Estos elementos metodológicos respaldan la obtención de resultados confiables y válidos que contribuyen al conocimiento sobre la motivación del servidor público y la satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024. De manera práctica radica en la calidad de los servicios públicos, la optimización de los recursos, el fortalecimiento de la confianza de los usuarios y el beneficio de los ciudadanos. Al abordar el problema se buscó generar resultados prácticos que beneficien tanto a los servidores públicos como a los usuarios y la comunidad en general. Y finalmente como justificación social contribuye al bienestar social al promover una administración pública más eficiente, equitativa y orientada a las necesidades de la comunidad.

Se planteó el objetivo general: Analizar la relación entre la motivación del servidor público y la satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de tumbes, 2024. En cuanto a los objetivos específicos: a) Determinar cómo se relaciona la motivación del servidor público con la atención al usuario en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024, b) Determinar cómo se relaciona la motivación del servidor público con la calidad de servicio de en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024, c) Determinar cómo se relaciona la motivación del servidor público con la comunicación institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024, d) Determinar cómo se relaciona la motivación del servidor público con la confianza institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024.

Respecto a los antecedentes internacionales, de acuerdo a la variable motivación del servidor público, se tiene que mediante el estudio realizado por Mazacon (2022), tuvo como objetivo analizar la relación entre la motivación del servidor con el desempeño laboral dentro del Hospital de la Policía Guayaquil N° 2. La metodología de investigación fue cuantitativa, rigiéndose a un tipo no experimental, con alcance trasversal y correlacional. El instrumento para recopilar información ha sido el cuestionario. Entre resultado principal se determinó que, existen aspectos que influyen dentro de la motivación del servidor público, tal como la carga laboral (53.11%), la no supervisión

como parte de una política institucional (87%), y los beneficios laborales (43%). La conclusión principal, precisa que, existe influencia directa entre la motivación y el desempeño laboral, ya que, ante la ausencia de motivación, no habrá un desempeño adecuado.

Para Álvarez y Sánchez (2022), tuvieron como objetivo analizar las implicancias de la falta de motivación por parte del empleado público y los factores que se relacionan con su desempeño en Colombia. La metodología fue cuantitativa, con un nivel descriptivo, teniendo como técnica a la encuesta aplicada a 253 funcionarios de la carrera administrativa. Como resultados principales, se verificó que, los empleados dentro de la función pública en Colombia, no tienen una motivación suficiente debido a la ausencia de estrategias por parte del Estado para impulsar valores intrínsecos en los servidores públicos. Como conclusión principal, se precisa que, existe una situación baja de motivación del servicio público en Colombia, entre los factores que conllevan a ello se tiene al clima laboral, la confianza, la participación adecuada de funcionarios y la falta de comprensión en la realidad económica, social y política.

Asimismo, conforme a la investigación de Maldonado y Castellanos (2022), tuvieron como objetivo principal analizar la falta de motivación de los actos realizados por los servidores públicos en el Gobierno Autónomo Descentralizado de Ecuador. El enfoque de investigación fue cualitativo, de carácter bibliográfico, bajo un método sistemático y bajo una consulta dogmática, teniendo como técnica de recolección principal a la revisión teórica. Como resulta principal, se tiene que, los actos administrativos realizados por los servidores públicos presentan carencia en cuanto a la motivación, siendo esta insuficiente para todos los actos que son realizados. Como conclusión principal, se tiene que, dentro de los actos desplegados por los servidores dentro de la administración pública, hay un claro vicio y carencia de motivación que es asociada sobre todo a las condiciones laborales en las que se encuentra, produciendo ello una repercusión directa sobre los administrados y administradas.

De acuerdo a la variable de investigación, satisfacción del usuario, según el autor Hernández (2021), el cual tuvo por objetivo identificar el nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad del servicio que es brindado a usuarios dentro de un Hospital en

Cuba. Fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico y diseño no experimental descriptivo de corte transversal, el instrumento de recolección usado fue el cuestionario SERVQUAL aplicado a 195 usuarios. Como resultado principal, se verificó que los sujetos administrados, perciben dentro de la calidad de servicio, algunos aspectos como la capacidad de respuesta (+0.13), fiabilidad (+0.40), empatía (+0.40) y seguridad (+0.37). Se concluyó que, la satisfacción del buen trato dado hacia un usuario no solo se refleja en la felicidad del mismo sino también en el efecto multiplicador que este hará, es por ello que el autor hace énfasis en ello, puesto que considera de suma importancia que se debe brindar un trato ejemplar a las personas que serán atendidas y más aún si son atendidas por un servidor público, asimismo, determina que, lastimosamente ello no se ve reflejado en la realidad, ya que el usuario muchas veces es tratado de una manera poco profesional.

Conforme a la investigación realizada por Muñoz (2021), que tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario dentro de un distrito de educación en Pueblo Viejo – Urdaneta de Ecuador. La metodología fue cuantitativa, de carácter descriptivo, con un diseño correlacional, transversal y no experimental. Como instrumento para recopilar información se aplicó el cuestionario aplicado a 95 usuarios. Como resultado principal, se obtuvo que, conforme al coeficiente Rho de Spearman, existe significancia en la influencia dada por la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Dentro de la conclusión principal se obtuvo que, hay una influencia directa entre la satisfacción del administrado usuario y dimensiones como la fiabilidad (55.8%), seguridad (57.9%), capacidad de respuesta (46.3%) y empatía (51.6%).

Respecto a los antecedentes nacionales tenemos, de acuerdo a la variable motivación del servidor público, se tiene a la investigación de Arrese (2023), la cual tuvo como objetivo determinar la relación existente entre los factores de motivación intrínseca con la satisfacción correspondiente a los servidores públicos de la Municipalidad distrital del Bajo Biavo- Bellavista- San Martín. En cuanto al ámbito metodológico, fue un tipo básico, correlación y con diseño de investigación no experimental. En cuanto a la población, se conformó por 60 servidores integrantes de la Municipalidad antes señalada

y como muestra se consideró a la misma población. En cuanto a los instrumentos, se aplicaron dos cuestionarios. Concluyéndose que, tanto la motivación intrínseca, se relaciona de forma considerable con la satisfacción laboral, esto es, con 99% de confianza, lo cual refleja que se debe impulsar los programas concernientes a su mejoramiento, lo que a su vez repercute en los logros que de los colaboradores públicos.

En la investigación realizado por Armas (2021), tuvo como objetivo verificar como la motivación del servidor público se relaciona con el desempeño laboral que es ejercido dentro del Ministerio Público en Cajabamba. Como ámbito metodológico se tuvo al enfoque cuantitativo, teniendo un diseño no experimental – correlacional. Su instrumento fue el cuestionario aplicado a 37 servidores (trabajadores) del Ministerio Público. Como resultado se verificó que, hay una relación de 0.728 y una significancia de 0.000 entre las variables del estudio. Como conclusión principal, tomando en cuenta el Rho de Spearman, hay una vinculación significativa, directa, media entre la motivación y el desempeño laboral, por ende, es necesaria la implementación de un programa de motivación para que se refleje positivamente el desempeño laboral.

Respecto a la variable de estudio, satisfacción del usuario, según Quichiz (2023), tuvo como objetivo determinar de qué forma la gestión administrativa repercute en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta. En cuanto al ámbito metodológico fue de enfoque cuantitativo, rigiéndose a un tipo aplicado, con diseño no experimental. En cuanto a la población, se tuvo a 463 administrados, teniéndose una muestra de 210. Su instrumento de recopilación de información fue la encuesta. Se concluyó que, la gestión administrativa repercute de manera significativa en la satisfacción de los administrados que acuden a la Municipalidad Distrital de Végueta, lo que significa que una correcta organización y dirección los usuarios sienten satisfacción respecto a la atención ofrecida por parte de los colaboradores.

Desde otra perspectiva, Aragón (2021), en su investigación que tuvo como objetivo delimitar la relación existente entre la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad antes señalada. La metodología empleada, fue de enfoque cuantitativo, nivel correlativo descriptivo, con un tipo aplicada y diseño no experimental. Se empleó como instrumento el cuestionario, el cual fue aplicado a 100 colaboradores

de la institución señalada. Se concluyó que el incremento de la calidad del servicio, reflejado en una atención de calidad, incrementaría la satisfacción que es brindada hacia los usuarios que se dirigen a la institución pública en cuestión.

En el estudio realizado por Araujo (2022), tuvo como objetivo identificar las características que brindaba la calidad de atención y su influencia en la satisfacción del usuario dentro de un establecimiento de salud en Trujillo. La metodología empleada fue el enfoque cualitativo, vinculado al análisis teórico nacional e internacional sobre las variables de la calidad y satisfacción. Como resultado principal se verificó que, la satisfacción del usuario atiende distintos aspectos complejos como la calidad del servicio, el procedimiento realizado y la tecnología con la que es atendido. Como conclusión principal, se tiene que, la satisfacción del usuario tiene una vinculación significativa con la accesibilidad, atención, disponibilidad y equipo empleado para su atención, es por ello que, la calidad del servicio brindado contribuye en gran medida a una mejor atención y la sensación de una celeridad en la atención.

En cuanto a los antecedentes locales, respecto a la variable motivación del servidor público, se tiene a la investigación realizada por Moscoso (2023), la cual tuvo como objetivo determinar el impacto que tiene la motivación laboral sobre la calidad de servicio que es dado a usuarios en la Municipalidad de Aguas Verdes de Tumbes. La metodología que rigió al estudio fue cuantitativa, siendo de tipo aplicado, de diseño transversal - no experimental. El instrumento aplicado fue la encuesta dirigida a 59 trabajadores y 96 habitantes. Como resultado principal se tiene la verificación de asociación entre las variables de motivación en el ámbito laboral y la calidad brindada, con el 64.4% del nivel medio y un Rho de Spearman de 0,887. Como conclusión principal se tiene que, la motivación laboral tiene un impacto positivo cuando suscitan estímulos monetarios, respeto a la dignidad, seguridad y reconocimiento, incrementando así la productividad y la calidad ofrecida.

La investigación realizada por Vines (2023), tuvo como objetivo principal, determinar la incidencia entre la motivación del desempeño laboral de los servidores públicos que conforman la Dirección Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones en Tumbes. El ámbito metodológico fue el enfoque cuantitativo, con un

tipo descriptivo – correlacional, y vinculándose a un diseño no experimental de corte transversal. El instrumento aplicado fueron dos cuestionarios sobre 56 sujetos que desempeñaban cargos como funcionarios, directivos y técnicos. Como resultado principal se obtuvo que, hay una alta significancia entre el desempeño laboral y dimensiones como factores de índole motivaciones, factores de higiene y el clima dentro del trabajo. Como conclusión principal se tiene que, factores motivaciones como la colaboración administrativa, competencias laborales y reconocimientos tienen gran influencia en la productividad laboral, del mismo modo, el clima laboral, permite una buena comunicación y buena conducción del personal para el desempeño laboral.

Asimismo, en la investigación de Cordero y Silva (2020), la cual tuvo como objetivo determinar de qué manera la motivación al servidor público influye en la satisfacción laboral dentro de la Municipalidad Distrital de San Jacinto en Tumbes. El ámbito metodológico contó con el enfoque cuantitativo, tipo no experimental – descriptivo, y diseño transaccional – correlacional. Como instrumento se tuvo al cuestionario aplicado a 35 trabajadores. El resultado principal fue que, hay un nivel medio en cuanto a las motivaciones que son dadas y un nivel alto para la satisfacción laboral. La conclusión principal fue que, las motivaciones básicas como las necesidades de alimentación, casa y vestido, las motivaciones de seguridad como y la motivación de reconocimiento, si presentan una influencia elevada dentro de la satisfacción en el centro laboral.

Del mismo modo, en la investigación de Lamadrid (2020), la cual tuvo como objetivo determinar de qué forma la motivación influye dentro de la satisfacción laboral que es dada a los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local de Zarumilla. El ámbito metodológico sostuvo un enfoque cuantitativo, con un tipo descriptivo – correlacional. Como instrumento se tuvo al cuestionario que fue aplicado a 21 trabajadores. El resultado principal fue que, de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman, hay una correlación alta (0,699) entre la motivación laboral y el modo de satisfacción. La conclusión principal fue que, entre los elementos que influyen para la adecuada motivación, se encuentran el debido reconocimiento de logros, la forma de relacionarse personalmente, y la adecuada base de canales para la comunicación, ello conlleva a que haya una adecuada satisfacción dentro de la entidad.

Finalmente, en la investigación realizada por Canales (2023), el cual tuvo como objetivo analizar como por medio la motivación influye dentro de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral en Tumbes. El ámbito metodológico fue cuantitativo, bajo un tipo correlacional y transversal, vinculándose al diseño no experimental. El instrumento fue el cuestionario aplicado a 286 usuarios. Como resultado principal de acuerdo al coeficiente de Pearson, se obtuvo que, hay un vínculo correlativo entre la motivación y su influencia con la calidad de servicio y satisfacción que se da a los usuarios de SUNAFIL. Como conclusión principal se tiene que, debido a su correlación positiva, los factores como la seguridad, rapidez en la capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y dotación de elementos tangibles, son elementos que conllevan a la satisfacción del usuario.

En cuanto a las bases teóricas, cabe partir desde la teoría organizacional en la administración pública, la cual es expuesta por Sánchez citando a Harmon y Mayer (2022), y tiene su base epistemológica en función a que la administración es una ciencia administrativa, y, por lo tanto, su adecuado entendimiento sirve como instrumento para iniciar nuevas formas de valores, preceptos y técnicas en la administración pública, llevándose así a cabo un mejor funcionamiento del rol ejercido por los integrantes de la administración, es así que, la teoría organizacional, permite enriquecer las actividades estatales de manera positiva, siendo transmitido ello a los ciudadanos.

De igual forma, la teoría del buen gobierno y la buena administración, expuesta por el autor Spano (2021), sostiene que, el sustento de dicha teoría, se fundamenta en el derecho que los ciudadanos cuenten con una debida atención y orden respecto a sus asuntos comunes y colectivos, en ese sentido, se deben adoptar decisiones de calidad con el fin de asegurar las aspiraciones y propósitos de los ciudadanos administrados, en ese sentido, el Estado, busca dinamizar y complementar los intereses generales en pro del bienestar general de los ciudadanos, es decir, la gobernabilidad democrática.

En cuanto a las definiciones, la motivación es entendida según Quito y Matovelle (2022), como cierta trama que sirve como soporte del desarrollo de determinadas actividades que resultan de gran importancia para las personas y en la que esta toma parte, es decir, que son significativas y repercute en el desarrollo de sus funciones y

desempeño. Por lo tanto, la motivación es un aspecto de gran relevancia en la orientación de las acciones y actividades que direccionan a los trabajadores a concretar sus objetivos, reflejados en resultados satisfactorios, de manera individual y con su entorno

Etimológicamente, dicho término “motivación”, se desprende del latín motus, que se relaciona con aquello que con lleva a las personas a ejecutar determinada actividad. Es así que la motivación, es el conglomerado de motivos por las que las personas actúan de la forma en que lo hacen, en tanto el comportamiento suele ser sostenido y dirigido, o es también, el estado emocional que se origina en las personas a raíz de la influencia que se desprende de ciertas razones o motivos en su comportamiento (Cedillo et al., 2024).

La motivación laboral, según Zambrano y Beltrón (2024), es comprendida como aquella voluntad de poder realizar niveles altos de esfuerzo y dedicación direccionados a metas de carácter organizacional, las mismas que se encuentran condicionadas por la satisfacción de determinada necesidad individual, entendiéndose por necesidad a aquel estado interno presente en las personas que incentiva a que determinadas acciones a realizarse resulten más llamativas o atractivas. Por otra parte, indica que la motivación se centra en el deseo respaldado en una serie de motivos que direccionan y acompañan el actuar de las personas, lo cual no es complejo de comprender.

Por su parte, los colaboradores que prestan servicio a clientes tienen que estar y sentirse altamente motivados en sus puestos laborales y sentirse cómodos en el centro laboral al que pertenecen, es decir sentirse en un buen ambiente laboral. Asimismo, indica, que la motivación representa una de las tareas de carácter administrativo con mayor simplicidad, pero a su vez una de las más complejas; por un lado, simple, porque los trabajadores se motivan y direccionan sus acciones de tal manera que les origine beneficios o recompensas, y por otro lado resulta complejo, porque dicho comportamiento o accionar es causado por ciertas necesidades presentes en cada trabajador, las mismas que requieren varias fases para su satisfacción (Cervantes et al., 2020).

La motivación humana, se basa en varios elementos de carácter estructural y de desarrollo, precisando que, en algunos casos, aunque la necesidad no se satisfaga no se llega al punto de frustración, pues el objetivo puede transferirse a otra necesidad en base a la situación de cada individuo o también de la satisfacción de algunas necesidades que suelen ser transitorias (Bohorquez et al., 2020)

Por otro lado, en cuanto a los empleados o trabajadores públicos, estos son definidos como aquellas personas que se encuentran ocupadas con cierta característica de relación de dependencia y cuyas actividades son realizadas en el sector público (González, 2020).

Respecto a la calidad, esta es definida como aquellos atributos o cualidades que poseen o están presentes en cada persona en particular, cosa o situación, en tanto cuando un servicio o un producto no cumple con las expectativas, es porque no cumple con las características que el cliente requería (Ruiz et al., 2020)

De lo antes mencionado, se desprende la calidad de servicio, siendo está definida por Izquierdo (2021) como aquella orientación a la cual se apega todos los recursos y también trabajadores de determinada empresa, con la finalidad de obtener la satisfacción de los clientes. La calidad de servicio se acomoda a los parámetros o lineamientos de la empresa y además a las del cliente, siendo este último en mención quien determina si el servicio es de calidad o no lo es, es decir, si cumple o no con sus expectativas, lo cual genera una satisfacción en este.

Desde otra perspectiva, Rodríguez y Canal (2022) precisan que, la motivación y despliegue de esfuerzo que realizan los trabajadores que conforman una institución pública, se debe principalmente al salario, siendo ello, un elemento indispensable para el trabajo que realizan, sobresaliendo así capacidades como la celeridad en los trámites, reducción de carga, adecuada atención al usuario y mejoramiento en el clima laboral, contrarrestando ello a efectos negativos en la intensidad laboral.

Entre otros factores que permite el aumento de la motivación de los servidores en el sector público, es el adecuado liderazgo público, puesto que, a través de ello, se establece un mejor orden en cuanto a la rendición de cuentas, el seguimiento de reglas,

la lealtad a las políticas públicas y los enfoques de gobernanza, con lo cual aumenta el desempeño laboral de los servidores, teniendo esto un efecto positivo con la atención brindada hacia los ciudadanos (Schwarz et al., 2020).

En ese sentido Tran y Troung (2021), coinciden que el adecuado liderazgo dentro de una institución pública, destaca en el aumento la motivación del servidor y, por ende, conlleva al desarrollo de capacidades en el servicio que brindan, aumentando capacidades como el empoderamiento, humildad, integridad, responsabilidad y coraje, ante ello, el liderazgo es visto como una filosofía de preocupaciones éticas, puesto que, su importancia repercute dentro de las actividades que se realizan dentro de la institución.

Asimismo, desde la óptica de Hue, Vo Thai y Tran (2021), entre los factores que intensifican la motivación de los servidores, se encuentra la vinculación y adecuación de la persona con la organización en la entidad, para ello, se requiere de cuatro dimensiones como la formulación de nuevas políticas institucionales, compromiso del servidor con el interés público, el auto sacrificio y la compasión, con esto, se da un impacto positivo en el esfuerzo laboral, y, también, se reduce el estrés laboral de los trabajadores.

Por lo indicado, la motivación del servidor público, es un concepto intrínseco y central propio de la administración pública en la cual se encuentran inmersos distintos elementos dirigidos al mejoramiento de la atención y desempeño dentro de la administración, esto conlleva a efectos positivos en la imagen institucional, además, aumenta la confianza del ciudadano y hay transformaciones de actitud de los servidores hacia los usuarios (Mikkelsen et al., 2024).

En cuanto a la idea de la satisfacción del usuario, es claro que esta tiene una estrecha vinculación sobre el trato y desempeño brindado por la entidad y sus respectivos servidores, es así que, el eje central se dirige básicamente a como es percibido dicho trato por los usuarios, es decir, donde prevalezcan sus intereses por medio de actitudes adecuadas y servicios destacados; además también, la calidad percibida, donde destacan factores como la confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad (Chen et al., 2020).

Bajo esa misma línea, Putera y Candiasa (2021), precisa que cuando se habla de satisfacción al usuario o administrado, se hace alusión a nuevas formas de atención que traen consigo mejoras o transformaciones de calidad en cuanto al servicio brindado, esta viene acompañado de desarrollos tecnológicos y logísticos, ya que, el uso de nuevas aplicaciones respalda la confianza y gratificación de los administrados con la institución.

Para Khan y Bhatti (2021), es claro que en la actualidad se puede verificar la ineficacia en la satisfacción de las necesidades de los sujetos administrados, esto se debe a que dentro de las entidades no existe un correcto establecimiento de políticas de gestión público, que vaya encaminado a poder satisfacer a los usuarios, asimismo, tampoco existe un correcto desarrollo de procedimientos que coadyuve en la atención que requieren los usuarios que acuden a la entidad con el propósito de que se atiendan eficazmente sus dudas o trámites.

Por ello, se puede afirmar que entre más destaque la calidad ofrecida por la entidad hacia los usuarios, mayor será su satisfacción, no obstante, entre los factores de calidad que se prevé deben ser más adecuados se encuentra la comunicación entre servidor y usuario; y, la confianza, entre el usuario con la institución, ello conlleva a efectos directos positivos y significativos que aumentan el nivel de confiabilidad (Prihanto et al., 2022; Iskandar y Nur, 2021).

En cuanto a la hipótesis general se planteó: Existe relación significativa entre la motivación del servidor público y la satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito tumbes, 2024. Y por otro lado en cuanto a las hipótesis específicas tenemos: a) Existe relación significativa entre la motivación del servidor público con la atención al usuario en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024, b) Existe relación significativa entre la motivación del servidor público con la calidad del servicio en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024 c) Existe relación significativa entre la motivación del servidor público con la comunicación institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024 d) Existe relación significativa entre la motivación del servidor público con la confianza institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024.

II. METODOLOGÍA

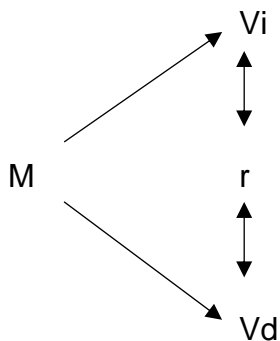
Tipo, enfoque y diseño de investigación: La investigación se basó en el Manual de Oslo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) de 2018. Esta investigación fue de enfoque cuantitativo, debido a que a través de ella se pudo identificar relaciones causales entre las variables que integran el estudio, siendo que, además, son descritas y medidas, debido a que se busca aproximarse a una realidad objetiva, deductiva y probatoria (Padilla y Marroquín, 2021).

Ante lo mencionado, el tipo de investigación fue básico, debido a que el propósito de esta es partir de los resultados que hayan sido descubiertos, con esto se generan nuevos aportes y avances de conocimiento en torno a la investigación (Deroncele, 2022). Es así que, dichos conocimientos han ido en torno la motivación del servidor público y su relación con la satisfacción del usuario dentro de una institución gubernamental en un distrito de Tumbes.

El diseño de investigación fue no experimental – transversal descriptivo correlacional. No experimental, debido a que no se buscó la manipulación de variables que conforman la investigación, es decir, el investigador no intervino de alguna manera, asimismo, ha sido transversal descriptivo porque la evaluación realizada, correspondió a un momento específico y determinado del tiempo. El diseño se representó de la siguiente manera:

Figura 1.

Esquema



Dónde:

M = Muestra

Vi = Motivación del servidor público

Vd = Satisfacción del usuario

r = relación entre las variables de estudio

Variables: Esta investigación constó de dos variables la primera es la variable independiente denominada Motivación del servidor público, esta se define como el vínculo con el entorno de trabajo, y algunos ejemplos incluyen la recompensa económica, el tiempo de vacaciones, el estatus social y la satisfacción personal derivada del desempeño en una ocupación. El ciclo de motivación abarca las etapas de necesidad, acción, logro del resultado deseado y satisfacción. Además, se identifican dos tipos de motivación: intrínseca y extrínseca (Carcausto et al., 2021).

Esta variable tuvo cuatro dimensiones: 1) Ambiente laboral, 2) Satisfacción laboral, 3) Reconocimiento profesional, y 4) Desarrollo profesional, asimismo, contará con 10 indicadores. Motivación del servidor público.

Para la variable independiente denominada motivación del servidor público se consideraron los siguientes indicadores:

Para la dimensión: Ambiente laboral sus indicadores: Relación de colegas y jefes inmediatos. Colaboración entre áreas. Comunicación y coordinación interna. Dimensión: Satisfacción laboral. Indicadores: Equilibrio entre vida laboral y personal. Estrés laboral. Dimensión: Reconocimiento profesional. Indicadores: Evaluaciones formales que reconozcan logros. Reconocimiento público dentro de la institución. Dimensión: Desarrollo profesional. Indicadores: Capacitaciones brindadas por la institución. Crecimiento profesional en el puesto actual. Herramientas para mejorar habilidades laborales.

En cuanto a la segunda variable satisfacción del usuario está directamente vinculada a la calidad. Si los servicios públicos son eficientemente proporcionados a la comunidad, se generará confianza entre los usuarios al requerir información. De este modo, aquellos usuarios que experimentan satisfacción buscarán los servicios de una entidad específica con la expectativa de recibir un trato cordial al solicitar y recibir servicios (Febres y Mercado, 2020).

La variable satisfacción del usuario, se midió dimensionándola en 4 dimensiones: 1) Atención al usuario; 2) calidad de servicio; 3) Comunicación institucional, y 4) Confianza en la institución, asimismo, contará con 9 indicadores.

Para la variable dependiente denominada satisfacción del usuario tuvo los siguientes indicadores: En la dimensión de atención al usuario, se consideraron indicadores como la amabilidad y cortesía del personal, así como su capacidad de escucha activa. En cuanto a la calidad de servicio, los indicadores evaluados fueron el tiempo de espera para ser atendido, la eficiencia en la resolución de consultas o trámites y la claridad de la información proporcionada. En la dimensión de comunicación institucional, se incluyeron la facilidad para realizar quejas, sugerencias o reclamos, y la claridad en los procesos y requisitos para acceder a los servicios. Finalmente, en la dimensión de confianza en la institución, se analizaron la imparcialidad y justicia en la prestación de servicios y la confianza en la institución para resolver problemas.

La escala de medición fue ordinal, debido a que así se ha permitido la identificación y descripción de la magnitud de la variable, es así que, la ventaja del uso de este tipo de escala, es la facilidad de comparación entre los datos obtenidos, además de su agrupación (Gamboa, 2022).

Población y muestra: La población, es un aspecto fundamental y esencial para una investigación, ya que en esta se encuentran los elementos accesibles o unidades de análisis que corresponden al ámbito especial donde se desarrolla el estudio, es decir, elementos que comparten características similares y son objeto del estudio (Vizcaíno et al., 2023).

En el presente caso, se tomaron en cuenta dos poblaciones, la cual estuvo compuesta por 105 personas, entre servidores públicos y usuarios.

La primera población correspondió a todos los servidores públicos de una institución gubernamental en un distrito de Tumbes.

La segunda población correspondió a los administrados y/o usuarios que acuden a una institución gubernamental de un distrito de Tumbes para lo cual se tomaron en cuenta los siguientes criterios.

En cuanto a los criterios de inclusión fueron administrados y/o usuarios activos de los institutos de educación superior técnica y pedagógica del departamento de Tumbes, administrados y/o usuarios cesantes y jubilados acogidos a la Ley N° 20530, administrados y/o usuarios de rango de edad entre 35 a 75 años residentes del departamento de Tumbes.

Por otro lado, en cuanto a los criterios de exclusión, quedaron excluidos administrados y/o usuarios que no respondieron la totalidad de las preguntas del cuestionario, administrados y/o usuarios que no firmaron el consentimiento informado, administrados y/o usuarios que tengan alguna discapacidad que limite responder el cuestionario.

La importancia de la muestra, consiste en la selección del subconjunto representativo de la población, atendiendo a característica, aspectos o criterios relevantes, esto porque en la mayoría de casos, no es posible el estudio de toda la población, por ende, la selección de una muestra, conlleva a que se extrapole el universo de forma válida, y, se obtengan resultados confiables (Quispe et al., 2020).

Conforme a lo mencionado, la muestra estuvo conformada por un total de 105 personas las cuales estuvieron distribuidas de la siguiente manera: Respecto a la primera población corresponde a la totalidad de los servidores públicos pertenecientes a la institución gubernamental de un distrito de Tumbes, es decir, se consideraron a todos los sujetos que comprenden la unidad de análisis, un total de 35 servidores públicos.

Respecto a la segunda población, la selección de la muestra se dio en base al cálculo obtenido por la fórmula correspondiente, siendo en este caso 70 administrados. Esta información se obtuvo del promedio que se ha realizado de usuarios, asistentes a una institución gubernamental de un distrito de Tumbes, durante los meses de enero a abril del 2024.

Durante el período comprendido entre enero y abril de 2024, se registró la siguiente cantidad de usuarios en la Dirección Regional de Educación (DRE) Tumbes: 80 en enero, 86 en febrero, 96 en marzo y 74 en abril. En total, se atendieron 336 usuarios en estos cuatro meses, con un promedio mensual de 84 usuarios.

El muestreo respecto a la primera población (servidores públicos), fue censal, puesto que todas las unidades de análisis o investigación han sido consideradas como muestra representativa para su análisis respectivo.

El muestreo respecto a la segunda población (usuarios y/o administrados), ha sido no probabilística intencional o por conveniencia, debido a que la selección de las unidades de análisis o investigación han atendido criterios de inclusión y exclusión de acuerdo a las características y necesidades buscadas por el investigador.

Respecto a las unidades de análisis sobre la primera población, comprendió a 35 servidores públicos de una institución gubernamental de Tumbes, donde se encuentran inmersos 30 servidores nombrados y 5 contratados.

Las unidades de análisis respecto a la segunda población, comprendió a 70 administrados y/o usuarios que cumplen con los criterios ya manifestados por el investigador de acuerdo a la conveniencia para el estudio. Siendo un total de 105 personas.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos: La técnica usada fue la encuesta, la cual, permitió la obtención de un mayor número de opiniones sobre un determinado tema, asimismo, hay una mayor facilidad de tabulación, conversión e inferencia de los datos. El instrumento correspondiente es el cuestionario de preguntas, el cual tiene un carácter metodológico de abstracción teórica, es así que, los encuestados expresan sus conocimientos y opiniones (Feria et al., 2020).

El cuestionario de preguntas dirigido a los servidores públicos consto de 10 preguntas cerrada, mientras que, para los usuarios/administrados, el cuestionario de preguntas ha sido de 16, todo ello con el propósito de que los encuestados marquen de acuerdo a la conveniencia.

Es así que dicho instrumento tenga validez, se le somete a un juicio de expertos con el propósito de que se alinee conforme a las dimensiones de la investigación.

De igual manera, la confiabilidad se obtuvo por medio del Alfa de Cronbach, con el cual se comprobó la confiabilidad y la similitud entre las respuestas brindadas por los participantes.

En cuanto a la prueba de confiabilidad, se evaluaron dos variables mediante la prueba piloto. La primera variable, "Motivación del servidor público," obtuvo un coeficiente de confiabilidad de 0.720 y se basó en un total de 10 encuestados. La segunda variable, "Satisfacción del usuario," presentó un coeficiente de confiabilidad de 0.881, siendo evaluada a través de 16 encuestados. Estas métricas permitieron establecer la consistencia interna de los instrumentos utilizados en el estudio.

El procedimiento que se fija dentro de una investigación, trata de ir ciñendo cada uno de los pasos que se siguen en el procedimiento de indagación, planteamiento de problema, bases metodológicas, y el desarrollo de los instrumentos para su aplicación y posterior obtención de resultados, con el desarrollo de la conclusión y recomendaciones (Iglesias, 2021). Es así que, el procedimiento realizado fue:

Como primer paso se delimitó la realidad problemática, con el escenario de estudio, en este caso es correspondiente a una institución gubernamental de Tumbes, debido a la incidencia a la motivación del servidor público y la satisfacción al usuario.

Así mismo se recabó datos teóricos respecto al tema de investigación, los mismos que han provenido de fuentes bibliográficas confiables como artículos de revistas indexadas, libros, y tesis provenientes de repositorios. Llevándose a cabo la estructuración del instrumento de recolección de datos, la misma que fue validado para su aplicación a los servidores y administrados conforme a las 10 preguntas que se

formularan a los servidores públicos y 16 preguntas que se formularon a los administrados.

En cuanto al procesamiento de los resultados se dio por medio del software estadístico IBM SPSS versión 27, asimismo, el análisis de la confiabilidad fue a través del alfa de Cronbach, donde se verificó que de la variable motivación del servidor público, el coeficiente de confiabilidad es de 0,720; y, de la variable satisfacción del usuario, el coeficiente de confiabilidad es de 0,881. Finalmente se elaboraron las conclusiones y recomendaciones conforme al objetivo general y específicos, tomándose en cuenta los resultados obtenidos y los aspectos problemáticos, deficiencias e incidencias.

Método de análisis de datos: Para el análisis de los datos, se utilizó el software estadístico IBM SPSS en su versión 27, el cual se vio representado a través de tablas y gráficos de las encuestas que se hayan aplicado a los servidores y administrados.

Aspectos éticos: Esta investigación se aplicó apoyándose en una realidad problemática ubicada en el aspecto de la motivación del servidor público y satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de Tumbes, dicha información se ha visto contrastada con distintas fuentes de información bibliográfica recogidas de internet, libros, revistas, artículos, los mismos que han sido citados conforme al citado APA 7ma edición. De igual manera, se ha regido conforme a lo ceñido en las directrices de CONCYTEC, y, además, de la normativa del Vicerrectorado de la Universidad César Vallejo. Con todo ello, se ha respetado los derechos intelectuales de los autores.

Finalmente, respecto a los principios éticos internacionales, se destacaron: autonomía, permitiendo respuestas libres de los participantes; justicia, asegurando un trato respetuoso y ético; beneficencia, orientado a generar beneficios mediante el análisis y recomendaciones; y no maleficencia, evitando causar daño a la entidad o a los involucrados.

III. RESULTADOS

Tabla 1.

Relación entre variable motivación del servidor público y satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de Tumbes.

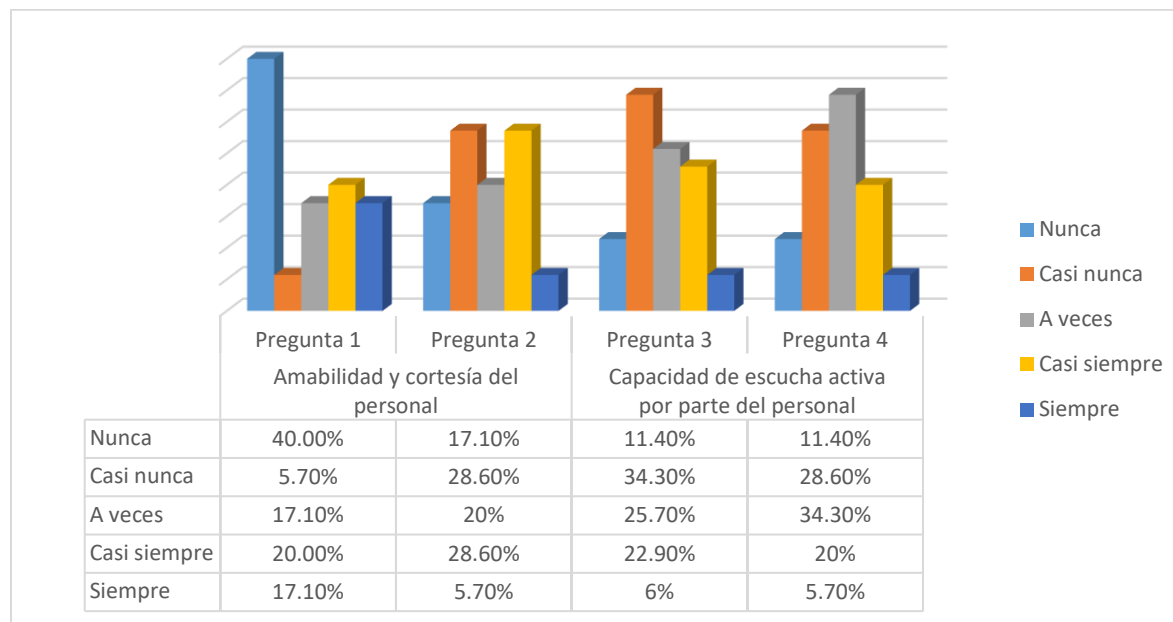
			Motivación del servidor público	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Motivación del servidor público	Coeficiente de correlación	1	,704
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	35	70
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,704	1
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	35	70

Interpretación: La presente tabla, presente un análisis de correlación entre la motivación del servidor público y la satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de Tumbes, utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, se encontró una correlación positiva fuerte ($Rho = 0,704$, $p = 0,002$), lo que indica que, a mayor motivación del servidor público, mayor será la satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de Tumbes.

H: *Existe relación significativa entre la motivación del servidor público y la satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito tumbes, 2024.*

Gráfico 1.

Relación entre motivación del servidor público y atención al usuario en una institución gubernamental de un distrito Tumbes.

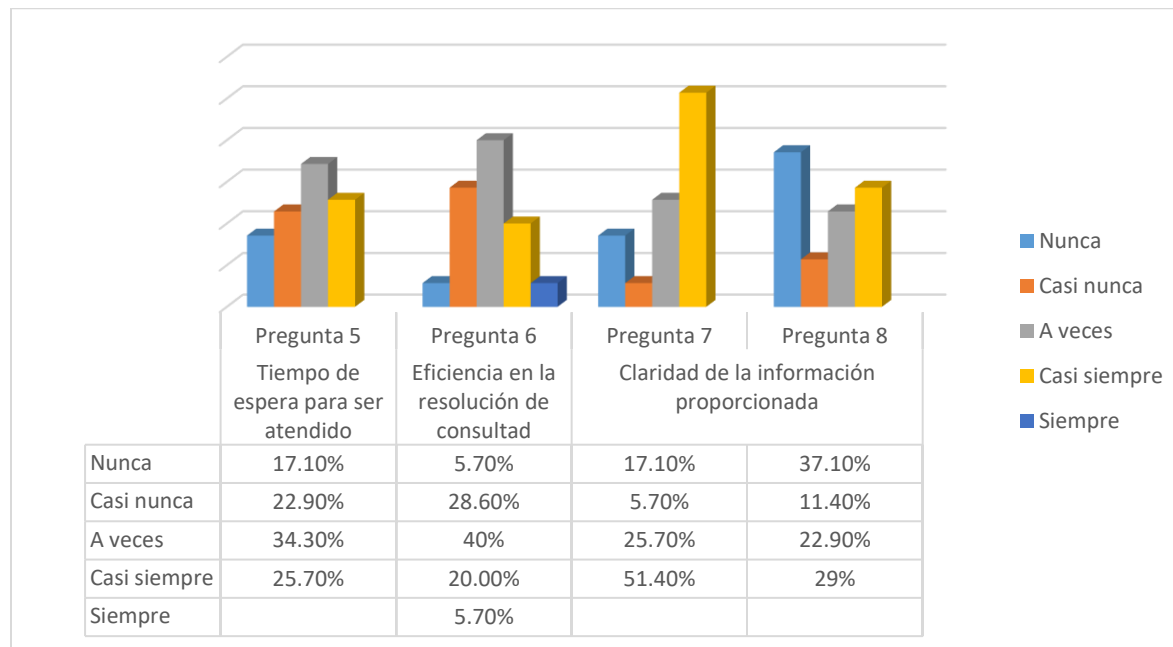


Interpretación: En el gráfico 1 se puede apreciar la relación entre la motivación del servidor público y la atención al usuario en una institución gubernamental de un distrito Tumbes. De los 70 usuarios administrados encuestados, se puede verificar que, sobre la amabilidad y cortesía del personal, un 40% señala nunca haber recibido un trato adecuado, asimismo, un 28.6%, indica nunca haber recibido un trato cordial. Del mismo modo, sobre la capacidad de escucha activa por parte del personal, un 34.3% precisa que, casi nunca los servidores tienen esa capacidad de escucha, asimismo, un 34.3% señala que, a veces se les brinda un adecuado espacio de atención.

H: *Existe relación significativa entre la motivación del servidor público con la atención al usuario en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024.*

Gráfico 2.

Relación entre motivación del servidor público y calidad de servicio en una institución gubernamental de un distrito Tumbes.

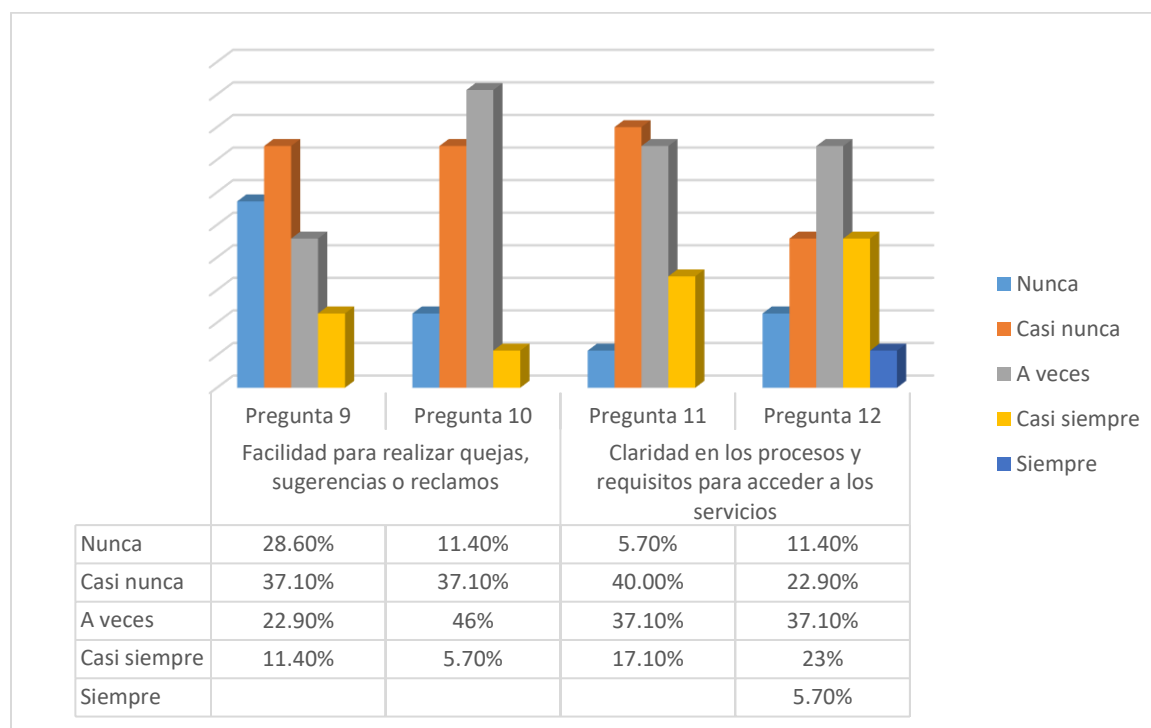


Interpretación: En el gráfico 2, se puede apreciar la relación entre la motivación del servidor público y calidad de servicio en una institución gubernamental de un distrito Tumbes. De los 70 usuarios administrados encuestados se puede verificar que, sobre el tiempo de espera para ser atendido, un 34.3% señala que solo a veces se les brinda soluciones a sus problemas expuestos. Del mismo modo, sobre la eficiencia en la resolución de consultas, un 40% indica que, a veces hay eficiencia en la búsqueda de resoluciones de consultas. Asimismo, sobre la claridad de la información proporcionada, un 37.1% precisa nunca haber recibido coadyuva de manera positiva en los trámites que realizaba dentro de la institución.

H: *Existe relación significativa entre la motivación del servidor público con la calidad del servicio en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024.*

Gráfico 3.

Relación entre motivación del servidor público y comunicación institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes.

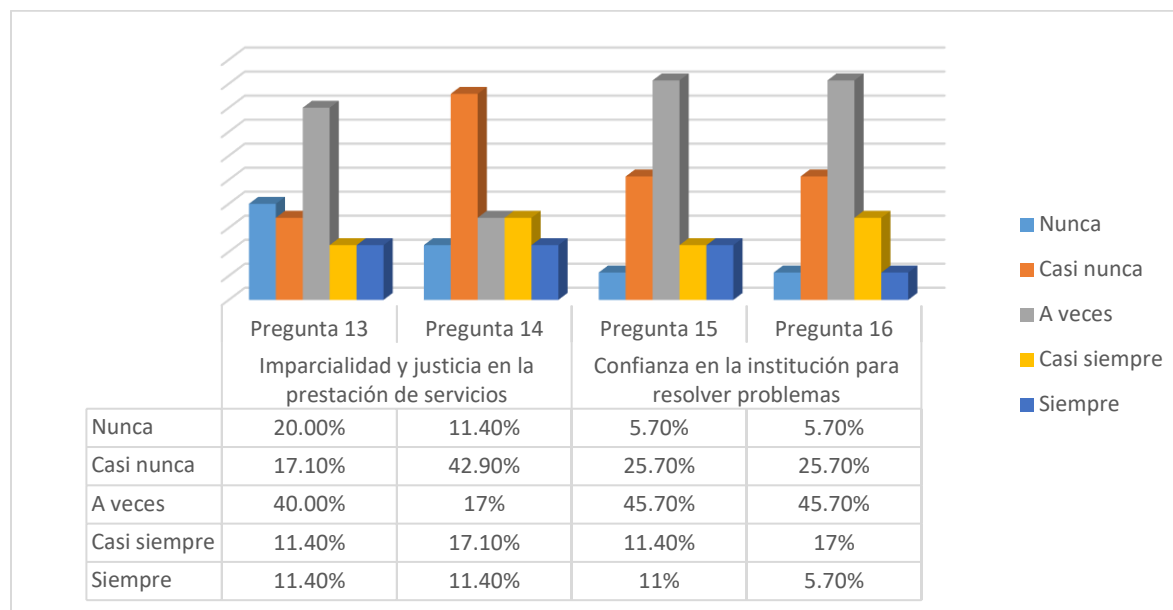


Interpretación: En el gráfico 3, se puede apreciar la relación entre la motivación del servidor público y comunicación institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes. De los 70 usuarios administrados encuestados se puede verificar que, sobre la facilidad para realizar quejas, sugerencias o reclamos, un 37.1% señala casi nunca haber recibido facilidades para realizar sus quejas, asimismo, un 37.1% indica que, casi nunca se le da pie a la simplicidad procedimental. Del mismo modo, sobre claridad en los procesos y requisitos para acceder a los servicios, un 40% indica casi nunca los procedimientos son lo suficientemente claros, así también, un 37.1% precisa que, a veces es innecesario la complejidad de los requisitos para el acceso a los servicios.

H: *Existe relación significativa entre la motivación del servidor público con la comunicación institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024.*

Gráfico 4.

Relación entre motivación del servidor público y confianza institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes.



Interpretación: En el gráfico 4, se puede apreciar la relación entre la motivación del servidor público y confianza institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes. De los 70 usuarios administrados encuestados se puede verificar que, sobre la imparcialidad y justicia en la prestación de servicios, un 40% señala que, solo a veces las decisiones de la institución son imparciales, asimismo, un 42.9% indica que, casi nunca hay un tratamiento justo de los servicios brindados. Del mismo modo, sobre la claridad en la institución para resolver problemas, un 45.7% indica que, solo a veces la institución transmite confianza en cuanto a los procedimientos realizadas, así también, un 45.7% precisa que, a veces la institución es idónea para solucionar los problemas.

H: *Existe relación significativa entre la motivación del servidor público con la confianza institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024.*

IV. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general: Analizar la relación entre la motivación del servidor público y la satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de Tumbes, 2024, la teoría que se relaciona con ello es la teoría organizacional en la administración pública expuesta por Sánchez citando a Harmon y Mayer (2022), y tiene su base epistemológica en función a que la administración es una ciencia administrativa, y, por lo tanto, su adecuado entendimiento sirve como instrumento para iniciar nuevas formas de valores, preceptos y técnicas en la administración pública. Esto se ha verificado en la Tabla 1, donde por medio del coeficiente de correlación de Spearman, se encontró una correlación positiva fuerte ($Rho = 0,704$, $p = 0,002$), lo que indica que, a mayor motivación del servidor público, mayor será la satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de Tumbes. Lo señalado coincide con lo mencionado en la investigación internacional de Mazacon (2022), el cual entre sus resultados determinó que, existen aspectos que influyen dentro de la motivación del servidor público, tal como la carga laboral (53.11%), la no supervisión como parte de una política institucional (87%), y los beneficios laborales (43%), concluyendo que, existe influencia directa entre la motivación y el desempeño laboral, ya que, ante la ausencia de motivación, no habrá un desempeño adecuado. Asimismo, esto coincide con la investigación nacional de Armas (2021), el cual pudo verificar en sus resultados que, hay una relación de 0.728 y una significancia de 0.000 entre las variables del estudio, pudiendo concluir la existencia de un grado vinculación significativa, directa, media entre la motivación y el desempeño laboral, por ende, es necesaria la implementación de un programa de motivación para que se refleje positivamente el desempeño laboral.

Por lo mencionado, se pudo demostrar la hipótesis general: Existe relación significativa entre la motivación del servidor público y la satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito tumbes, 2024. Esto coincide con lo mencionado por Moscoso (2023), quien pudo verificar en sus resultados la asociación entre las variables de motivación en el ámbito laboral y la calidad brindada, con el 64.4% del nivel medio y un Rho de Spearman de 0,887, pudiendo concluir que, la motivación laboral

tiene un impacto positivo cuando suscitan estímulos monetarios, respeto a la dignidad, seguridad y reconocimiento, incrementando así la productividad y la calidad ofrecida.

Respecto al objetivo específico 1: Determinar cómo se relaciona la motivación del servidor público con la atención al usuario en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024, la teoría que se vincula es la teoría del buen gobierno y la buena administración, expuesta por el autor Spano (2021), sostiene que, el sustento de dicha teoría, se fundamenta en el derecho que los ciudadanos cuenten con una debida atención y orden respecto a sus asuntos comunes y colectivos. Esto se ha verificado con el gráfico 1, donde se pudo apreciar la relación entre la motivación del servidor público y la atención al usuario en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, siendo que, sobre el indicador amabilidad y cortesía del personal, un 40% de usuarios administrados señala nunca haber recibido un trato adecuado, asimismo, un 28.6%, indica nunca haber recibido un trato cordial. Del mismo modo, sobre el indicador capacidad de escucha activa por parte del personal, un 34.3% precisa que, casi nunca los servidores tienen esa capacidad de escucha, asimismo, un 34.3% señala que, a veces se les brinda un adecuado espacio de atención. Lo señalado coincide con la investigación de Hernández (2021), quien dentro de sus resultados pudo verificar que, los sujetos administrados perciben dentro de la calidad de servicio, algunos aspectos como la capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y seguridad, pudiendo concluir que, la satisfacción del buen trato dado hacia un usuario no solo se refleja en la felicidad del mismo sino también en el efecto multiplicador que este hará, es por ello necesario brindar un trato ejemplar a las personas que serán atendidas y más aún si son atendidas por un servidor público, asimismo, determina que, lastimosamente ello no se ve reflejado en la realidad, ya que el usuario muchas veces es tratado de una manera poco profesional. Asimismo, esto coincide con lo señalado por Quichiz (2023), quien concluyó que, la gestión administrativa repercute de manera significativa en la satisfacción de los administrados que acuden a la Municipalidad Distrital de Végueta, lo que significa que una correcta organización y dirección los usuarios sienten satisfacción respecto a la atención ofrecida por parte de los colaboradores.

Por lo mencionado, se pudo demostrar la hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre la motivación del servidor público con la atención al usuario en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024. Esto coincide con lo señalado por Vences (2023), quien verificó como resultado una alta significancia entre el desempeño laboral y dimensiones como factores de índole motivacional, factores de higiene y el clima dentro del trabajo, concluyendo así que, factores motivacionales como la colaboración administrativa, competencias laborales y reconocimientos tienen gran influencia en la productividad laboral, del mismo modo, el clima laboral, permite una buena comunicación y buena conducción del personal para el desempeño laboral.

Respecto al objetivo específico 2: Determinar cómo se relaciona la motivación del servidor público con la calidad de servicio de una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024, la teoría que se vincula con ello es la teoría organizacional en la administración pública expuesta por Sánchez citando a Harmon y Mayer (2022), puesto que con esta se permite llevar a cabo un mejor funcionamiento del rol ejercido por los integrantes de la administración, es así que, la teoría organizacional, permite enriquecer las actividades estatales de manera positiva, siendo transmitido ello a los ciudadanos. Esto se ha verificado con el gráfico 2, donde se pudo apreciar la relación entre la motivación del servidor público con la calidad de servicio de una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024, siendo que, sobre el indicador tiempo de espera para ser atendido, un 34.3% de usuarios administrados señala que solo a veces se les brinda soluciones a sus problemas expuestos. Del mismo modo, sobre el indicador eficiencia en la resolución de consultas, un 40% indica que, a veces hay eficiencia en la búsqueda de resoluciones de consultas. Asimismo, sobre el indicador claridad de la información proporcionada, un 37.1% precisa nunca haber recibido coadyuva de manera positiva en los trámites que realizaba dentro de la institución. Lo señalado coincide con lo manifestado en la investigación de Álvarez y Sánchez (2022), quien dentro de sus resultados verificó que, los empleados dentro de la función pública en Colombia, no tienen una motivación suficiente debido a la ausencia de estrategias por parte del Estado para impulsar valores intrínsecos en los servidores públicos, concluyendo que, existe una situación baja de motivación del servicio público en Colombia, incluyendo factores como el clima laboral, la confianza, la participación adecuada de funcionarios y la falta de

comprensión en la realidad económica, social y política. Del mismo, esto se relaciona con lo señalado por Aragón (2021), quien concluyó que, el incremento de la calidad del servicio, reflejado en una atención de calidad, incrementaría la satisfacción que es brindada hacia los usuarios que se dirigen a la institución pública en cuestión.

Por lo mencionado, se pudo demostrar la segunda hipótesis específica: Existe relación significativa entre la motivación del servidor público con la calidad del servicio en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024. Coincidiendo ello con lo precisado por Canales (2023), quien, en sus resultados, de acuerdo al coeficiente de Pearson, verifico la existencia de un vínculo correlativo entre la motivación y su influencia con la calidad de servicio y satisfacción que se da a los usuarios de SUNAFIL, pudiendo concluir que, debido a su correlación positiva, los factores como la seguridad, rapidez en la capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y dotación de elementos tangibles, son elementos que conllevan a la satisfacción del usuario.

Respecto al tercer objetivo específico: Determinar cómo se relaciona la motivación del servidor público con la comunicación institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024, la teoría que se relaciona es en ese sentido es la teoría del buen gobierno y la buena administración, expuesta por Spano (2021), puesto que por medio de ella, se busca la adopción de decisiones de calidad con el fin de asegurar las aspiraciones y propósitos de los ciudadanos administrados, en ese sentido, el Estado, busca dinamizar y complementar los intereses generales en pro del bienestar general de los ciudadanos, es decir, la gobernabilidad democrática. Esto se ha verificado con el gráfico 3, donde se pudo apreciar sobre el indicador facilidad para realizar quejas, sugerencias o reclamos, un 37.1% de administrados señala casi nunca haber recibido facilidades para realizar sus quejas, asimismo, un 37.1% indica que, casi nunca se le da pie a la simplicidad procedimental. Del mismo modo, sobre el indicador claridad en los procesos y requisitos para acceder a los servicios, un 40% indica casi nunca los procedimientos son lo suficientemente claros, así también, un 37.1% precisa que, a veces es innecesario la complejidad de los requisitos para el acceso a los servicios. Esto coincide con la investigación realizada por Muñoz (2021), quien en sus resultados denoto la existencia de significancia en la influencia dada por la calidad del servicio y la

satisfacción del usuario, concluyendo que, hay una influencia directa entre la satisfacción del administrado usuario y dimensiones como la fiabilidad (55.8%), seguridad (57.9%), capacidad de respuesta (46.3%) y empatía (51.6%). Asimismo, esto coincide con lo manifestado por Araujo (2022), quien dentro de sus resultados verificó que, la satisfacción del usuario atiende distintos aspectos complejos como la calidad del servicio, el procedimiento realizado y la tecnología con la que es atendido, concluyendo que, la satisfacción del usuario tiene una vinculación significativa con la accesibilidad, atención, disponibilidad y equipo empleado para su atención, es por ello que, la calidad del servicio brindado contribuye en gran medida a una mejor atención y la sensación de una celeridad en la atención.

Por lo mencionado, se pudo demostrar la tercera hipótesis específica: Existe relación significativa entre la motivación del servidor público con la comunicación institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024. Coincidiendo ello con lo señalado por Izquierdo (2021), quien precisa que la manera de conseguir la adecuada satisfacción al usuario, es orientando los recursos y trabajadores hacia un determinado objetivo de la institución, por ende, a través de una adecuada comunicación, se deben acomodar los parámetros o lineamientos de la empresa y además a las del cliente, siendo este último en mención quien determina si el servicio es de calidad o no lo es, es decir, si cumple o no con sus expectativas, lo cual genera una satisfacción en este.

Respecto al cuarto objetivo específico: Determinar cómo se relaciona la motivación del servidor público con la confianza institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024. Esta se vincula en gran medida con la teoría del buen gobierno y la buena administración de Spano (2021), puesto que por medio de ella, al tener como propósito la adopción de criterios que garanticen la calidad de los administrados, se mejora la confianza institucional por parte de los usuarios hacia la institución pública que procura dinamizar y complementar sus intereses en pro del bienestar del ciudadano, de no ser así, dicha confianza se ve inmiscuida por criterios negativos. Esto se ha verificado con el gráfico 4, donde, sobre el indicador imparcialidad y justicia en la prestación de servicios, un 40% señala que, solo a veces las decisiones

de la institución son imparciales, asimismo, un 42.9% indica que, casi nunca hay un tratamiento justo de los servicios brindados. Del mismo modo, sobre el indicador claridad en la institución para resolver problemas, un 45.7% indica que, solo a veces la institución transmite confianza en cuanto a los procedimientos realizadas, así también, un 45.7% precisa que, a veces la institución es idónea para solucionar los problemas. Esto coincide con lo manifestado por Maldonado y Castellanos (2022), donde se verifico dentro de los resultados que, los actos administrativos realizados por los servidores públicos presentan carencia en cuanto a la motivación, concluyéndose así que dentro de los actos desplegados por los servidores dentro de la administración pública, hay un claro vicio y carencia de motivación que es asociada sobre todo a las condiciones laborales en las que se encuentra, produciendo ello una repercusión directa sobre los administrados y administradas. Asimismo, esto coincide con lo indicado en la investigación de Arrese (2023), donde se concluyó que, la motivación se relaciona de forma considerable con la satisfacción laboral, esto es, con 99% de confianza que logra reflejar hacia los administrados, ello además repercute en los logros que de los colaboradores públicos.

Por lo mencionado, se pudo demostrar la cuarta hipótesis específica: Existe relación significativa entre la motivación del servidor público con la confianza institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, 2024. Coincidiendo ello con lo manifestado por Ruiz et al. (2020), quien precisa que, de acuerdo a la calidad que es recibida por los administrados, se mejora la confianza del usuario, caso contrario, cuando un servicio o un producto no cumple con las expectativas, es porque no cumple con las características que el cliente requería, lo que conlleva a la creación de dicha desconfianza.

V. CONCLUSIONES

Se analizó que existe una correlación positiva fuerte entre la motivación del servidor público y la satisfacción al usuario en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, verificándose a través del coeficiente Rho de Spearman que existe una correlación positiva fuerte ($Rho = 0,704$, $p = 0,002$); lo que concluye que, a mayor motivación del servidor público, mayor será la satisfacción del usuario en una institución gubernamental del distrito de Tumbes.

Se determinó la relación entre la motivación del servidor público y la atención al usuario en una institución gubernamental de un distrito de Tumbes. Verificándose que los usuarios no reciben un trato adecuado (40%) ni cordial (28.6%); además, los servidores públicos carecen de capacidad de escucha activa (34,3%), y solo en ocasiones se brinda un espacio adecuado de atención a los usuarios (34.3%).

Se determinó la conexión entre la motivación del servidor público con la calidad de servicio de en una institución gubernamental de un distrito Tumbes. Se verificó que en ocasiones limitadas se resuelven los problemas planteados por los usuarios (34.3%), además la eficiencia en las resoluciones ocurre solo ocasionalmente (40%); por otra parte, respecto a los trámites que realizan dentro de la institución no reciben ayuda útil (37.1%).

Se determinó la relación entre la motivación del servidor público con la comunicación institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes, es así que, se verificó que los usuarios casi nunca reciben facilidades para realizar sus quejas (37.1%), además que es casi nula la simplicidad procedimental (37.1%) y los procedimientos no son claros (40%), por lo que es innecesario la complejidad para el acceso a los servicios (37.1%).

Se determinó la relación entre la motivación del servidor público con la confianza institucional en una institución gubernamental de un distrito Tumbes. En ese sentido, se verificó que a veces las decisiones de la institución carecen de imparcialidad (40%) y que no hay un tratamiento justo en los servicios brindados (42.9%); asimismo, la institución solo en ocasiones transmite confianza (45.75) y solo en ocasiones resuelve un problema de forma adecuada (45.7%).

VI. RECOMENDACIONES

Basándonos en las conclusiones que se han precisado, tenemos:

Se le recomienda a la Dirección Regional de Educación de Tumbes: Implementar un sistema de gestión de casos, a fin de que los servidores públicos realicen seguimiento a las solicitudes y problemas planteados por los usuarios, asignando responsables y plazos para cada caso, a fin de lograr un mejor control y resolución de los problemas, aumentando la eficiencia en las resoluciones.

Al Director Regional de Educación de Tumbes, debido a que se evidencian resultados negativos, se le recomienda implementar un programa integral de desarrollo profesional y bienestar laboral para los servidores públicos, enfocado a mejorar su motivación tanto intrínseca como extrínseca. El programa debe incluir capacitación en habilidades de servicio al cliente, reconocimiento del desempeño sobresaliente y mejoras en el ambiente de trabajo.

Se les sugiere a los jefes de cada área de la Dirección Regional de Educación de Tumbes, establecer estándares de servicio claros y un sistema de reconocimiento para los empleados que hayan demostrado un excelente servicio al cliente, además realizar un seguimiento continuo al desempeño de los servidores públicos, a efectos de advertir y establecer medidas correctivas dirigidas a aquellos que brindan un mal servicio al usuario.

Se le recomienda a la Dirección Regional de Educación de Tumbes implementar un programa integral de incentivos, diseñado estratégicamente para reconocer y recompensar a los empleados que no solo demuestren, sino que también implementen mejoras significativas y consistentes en la calidad de atención a los usuarios.

A los servidores públicos de la Dirección Regional de Educación de Tumbes se le sugiere seguir de manera estricta los procedimientos y parámetros establecidos en la normatividad vigente en cada caso, lo que permitirá garantizar la imparcialidad en la toma de decisiones y un trato justo en atención brindada.

REFERENCIAS

- Álvarez, A., y Sánchez, D. (2022). Implicaciones de la falta de motivación del empleado público en su desempeño. *Administración & Desarrollo*, 52, 127-142. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8706465>
- Aragón, V. (2021). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Camaná, Periodo 2021*. [Tesis de Maestría. Universidad Alas Peruanas]. Repositorio Institucional de la Universidad Alas Peruanas https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10434/Tesis_Calidad.Servicio_Satisfacci%C3%B3n.Usuario_MunicipalidadProvincial_Caman%C3%A1.pdf?sequence=1
- Araujo, D. (2022). Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios externos en un establecimiento de salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 2616-2629. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/3706>
- Armas, D. (2021). *Motivación y desempeño laboral del personal del Ministerio Público de Cajabamba, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional de la Universidad San Martín de Porres <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/8861>
- Arrese, G. (2023). *Motivación Intrínseca y satisfacción laboral en servidores públicos, Municipalidad distrital del Bajo Biavo, Bellavista- San Martín*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/119592/Arrese_JGC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bohorquez, E., Pérez , M., Caiche , W., y Benavides Rodríguez , A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Universidad y Sociedad*, 6. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n3/2218-3620-rus-12-03-385.pdf>

- Cámara, R. (2023). La evaluación del desempeño de los empleados públicos. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, 214-233.
<https://revistasonline.inap.es/index.php/REALA/article/view/11090/12395>
- Canales, M. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), Tumbes, Perú, 2021*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes .
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64004>
- Carcausto, C., Rodríguez, I., y Ticona, M. (2021). Motivación de los servidores públicos para el tránsito a la Ley Servir en la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca. *Revista De Ciencias Sociales Aplicadas*, 1(2), 55-62.
<https://www.unaj.edu.pe/revistacientificawaynarroque/index.php/rcsaw/article/view/14>
- Cedillo, D., Jaya, I., Macías, B., y Barreno, D. (2024). Análisis de Modelos de Motivación Personal, como Estrategia de Cultura Organizacional, Caso de Estudio Empresa DC La Feria Electrodomésticos. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(1), 15-27.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9262993>
- Cervantes, G., Muñoz, G., y Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista Espacios*, 41(14).
<https://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Cevallos, E., & Herrera, C. (2022). *La Motivación Laboral y su influencia en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos del Registro de la Propiedad del Cantón La Troncal 2019-2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio Institucional de la Universidad Estatal de Milagro.
<https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5893>
- Chen, T., Peng, L., Rong, J., Yang, J., & Dong, G. (2020). Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic. *Healthcare*, 8(3), 1-26. Obtenido de <https://www.mdpi.com/2227-9032/8/3/200>

- Chirinos, C. (2019). *Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores del régimen CAS de la sede principal de la Corte Superior de Justicia de Huaura, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión] Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3875/TESIS%20CARMEN%20CHIRINOS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Deroncele, A. (2022). Competencia epistémica: rutas para investigar. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2218-36202022000100102&script=sci_arttext&tlng=en
- Dias, E. (2022). Satisfaction and motivation: a study with servers from the traffic department of Federal District in Brasil. *Revista de Estudios Empresariales. Segunda época*(2), 179-196. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8545244>
- Febres, R., y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_abstract
- Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Didáctica Y Educación*, 11(3), 62-79. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/992>
- Flores, C., y Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1226-1240. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150>
- Flores, H. (2023). Desempeño laboral y servicio público en la dirección regional de educación de Tumbes - 2022. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64744>

- Gamboa, M. (2022). Escalas de medición estadística. *Didáctica Y Educación*, 13(1), 341-366. <https://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalia/article/view/1327>
- Gasparini, L., Arcidiácono, M., Carella, L., Puig, J., Gluzmann, P., y Brassiolo, P. (2015). El empleo público en América Latina: Evidencia de las encuestas de hogares. *El trimestre económico*, 82(4), 749-784. <https://www.redalyc.org/pdf/313/31343926001.pdf>
- González, I. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos del Servicio de Rentas Internas*. [Trabajo de Titulación. Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional de la Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31523/1/06%20ADP.pdf>
- Hue, T., Vo Thai, H., y Tran, M. (2021). A Link between Public Service Motivation, Employee Outcomes, and Person–Organization Fit: Evidence from Vietnam. *International Journal of Public Administration*, 45(5), 379-398. <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1912086>
- Iglesias, M. (2021). *Metodología de la investigación científica: diseño y elaboración de protocolos y proyectos* (Vol. 9). Noveduc. <https://books.google.es/books?id=z39EEAAAQBAJ&pg=PA143&ots=0kjFgljHeV&dq=pasos%20en%20una%20investigacion%20cientifica&lr&hl=es&pg=PA143#v=onepage&q=pasos%20en%20una%20investigacion%20cientifica&f=false>
- Iskandar, A., y Nur, T. (2021). Determinant analysis of the net benefits of the use of sakti: User satisfaction mediation. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 5(2), 109-128. <https://www.jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR/article/view/2418>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la Administración Pública. *Revista Científica Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648>
- Khan, G., y Bhatti, R. (2021). Collection Development and Management in the University Libraries of Pakistan: A Survey of Users' Satisfaction. *The International Information*

& *Library Review*, 53.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10572317.2020.1830739>

Lamadrid, C. (2020). *Influencia de la motivación en la satisfacción laboral de los trabajadores, Unidad de Gestión Educativa Local, Zarumilla, Región Tumbes, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes .

<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/123456789/2180>

Maldonado, D., y Castellanos, S. (2022). La falta de motivación de los actos administrativos en el Gobierno Autónomo Descentralizado en Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(1), 158-178.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8480990>

Mazacón, W. (2022). *Análisis de la motivación y desempeño laboral en los servidores públicos civiles del Hospital de la Policía Guayaquil N°2*. [Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil]. Repositorio Institucional de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil .

<http://204.199.82.243:8080/handle/123456789/1718>

Mikkelsen, K., Schuster, C., y Meyer, J. (2024). A Cross-Cultural Basis for Public Service? Public Service Motivation Measurement Invariance in an Original Survey of 23,000 Public Servants in Ten Countries and Four World Regions. *International Public Management Journal*, 1-54.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10967494.2020.1809580>

Moscoso, L. (2023). *Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Piura]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Piura.

<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64121>

Muñoz, M. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional de la

Universidad Nacional de Tumbes.

<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/2511>

Núñez, E. (2022). *Relación de las competencias laborales y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad de Pimentel*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio Institucional de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10037/Nu%C3%B1ez%20Jimenez%20Enrique.pdf?sequence=1>

Prihanto, I., Riyanto, B., Gunawan, H., Jamil, A., Suramán, A., y Indriarto, A. (2022). The Effect of Service Quality and User Satisfaction on User Loyalty of Information and Communication Technology in Lapan. *Journal of Positive School Psychology*, 6(3), 3083–3093. <https://mail.journalppw.com/index.php/jpsp/article/view/2089/1264>

Putera, W., y Candiasa, I. (2021). Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic. *Journal of Physics: Conference Series*. <https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/1810/1/012017/meta>

Quezada, M., Quevedo, M., & Torres, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 748-778. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887>

Quichiz Ramirez , C. R. (2023). *Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Vegueta, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7304/tesis%20quichiz_compressed.pdf?sequence=1

Quispe, A., Pinto, D., Huamán, M., Bueno, G., y Campos, A. (2020). Metodologías cuantitativas: Cálculo del tamaño de muestra con STATA y R. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 13(1).

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312020000100012

- Quito, M., y Matovelle, M. (2022). Factores que inciden en el clima organizacional del personal administrativo a nivel hospitalario. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 7(1), 786-806. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8552216>
- Rivero Ramirez, Y. (2019). Evaluación del desempeño: tendencias actuales. *Revista Archivo Médico de Camagüey*, 159-164.
- Rodríguez, C., y Canales, J. (2022). Is Workers' Effort Sensitive to Contract Type and Firm Ownership?: the Spanish Case. *Revista de Economía Laboral*, 9(1), 1-27. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3852360>
- Ruiz, J. M., Tamaris, M. M., Méndez, L. A., Torres, L., y Duran, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 9. <https://www.scielo.org.mx/pdf/sanus/v5n14/2448-6094-sanus-14-00003.pdf>
- Sánchez, J. (2022). La teoría organizacional en la Administración Pública: ¿una ciencia administrativa, ciencia organizacional o ciencia política? *Espacios Públicos*, 23(58), 89-109. <https://espaciospublicos.uaemex.mx/article/view/19933>
- Schwarz, G., Eva, N., y Newman, A. (2020). Can Public Leadership Increase Public Service Motivation and Job Performance? *Public Administration Review*, 80(4), 543-554. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/puar.13182>
- Spano, P. (2021). El principio de transparencia de la gestión pública en el marco de la teoría del buen gobierno y la buena administración. *Corrientes*, 10(19), 123-149. <https://revistas.unne.edu.ar/index.php/rfd/article/view/5179>
- Tejada, R. (2021). Incentivos intrínsecos al servidor público para una gestión por resultados eficiente. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*(5), 76-92. <https://revista.enap.edu.pe/article/view/4466>

- Tran, T., y Troung, T. (2021). Impact of Servant Leadership on Public Service Motivation of Civil Servants: Empirical Evidence from Vietnam. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(4), 1057–1066.
<https://koreascience.kr/article/JAKO202109554061621.page>
- Vaca, M. (2017). Motivación Laboral en los servidores públicos de Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 8. <file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-MotivacionLaboralEnLosServidoresPublicosDeEcuador-6069985.pdf>
- Veliz, V. (2020). *Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cumba, Amazonas*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/48097>
- Vergel, H. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4), 1-23. <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- Vinces, J. (2023). *Incidencia de la motivación en el desempeño laboral de trabajadores administrativos, Dirección Regional Sectorial de Transportes y Comunicaciones, Tumbes, 2022*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Tumbes.
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64662>
- Vizcaíno, P., Cedeño, R., y Maldonado, I. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>
- Zambrano, M., & Beldrón, R. (2024). Clima organizacional. Desempeño laboral en departamento de áreas verdes de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista cubana de finanzas y precios*, 8(1), 54-63.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9299712>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN. CONCEPTUAL	DEFINICIÓN. OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN DE LA VARIABLE
MOTIVACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO	La motivación en el ámbito laboral se vincula con el entorno de trabajo, y algunos ejemplos incluyen la recompensa económica, el tiempo de vacaciones, el estatus social y la satisfacción personal derivada del desempeño en una ocupación. El ciclo de motivación abarca las etapas de necesidad, acción, logro del resultado deseado y satisfacción. Además, se identifican dos tipos de motivación: intrínseca y extrínseca (Carcausto-Mamani et al., 2021).	La variable motivación del servidor público, se medirá dimensionándola en 4 dimensiones y 10 indicadores	Ambiente laboral	Relación de colegas y jefes inmediatos	ORDINAL
				Colaboración entre áreas.	
				Comunicación y coordinación interna	
			Satisfacción laboral	Equilibrio entre vida laboral y personal	
				Estrés laboral.	
				Evaluaciones formales que reconozcan logros.	

			Reconocimiento profesional	Reconocimiento público dentro de la institución	
			Desarrollo profesional	Capacitaciones brindadas por la institución	
				Crecimiento profesional en el puesto actual	
				Herramientas para mejorar habilidades laborales	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	La satisfacción está directamente vinculada a la calidad. Si los servicios públicos son eficientemente proporcionados a la comunidad, se generará confianza entre los usuarios al requerir información. De este modo, aquellos usuarios que experimentan satisfacción	La variable satisfacción del usuario, se medirá dimensionándola en 4 dimensiones y 9 indicadores	Atención al usuario	Amabilidad y cortesía del personal	
				Capacidad de escucha activa por parte del personal.	
				Tiempo de espera para ser atendido	

	<p>buscarán los servicios de una entidad específica con la expectativa de recibir un trato cordial al solicitar y recibir servicios (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020)</p>		<p>Calidad de servicio</p>	<p>Eficiencia en la resolución de consultas o trámites.</p>	<p>ORDINAL</p>	
				<p>Claridad de la información proporcionada.</p>		
			<p>Comunicación institucional</p>	<p>Facilidad para realizar quejas, sugerencias o reclamos.</p>		
				<p>Claridad en los procesos y requisitos para acceder a los servicios.</p>		
				<p>Imparcialidad y justicia en la</p>		

			Confianza en la institución.	prestación de servicios.	
				Confianza en la institución para resolver problemas.	

Anexo 02: Instrumento 1

MOTIVACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO

Esta encuesta pretende medir la motivación del servidor público y satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de Tumbes, 2024.

La información proporcionada, será solo de conocimiento del investigador, siendo de carácter confidencial, por lo cual se solicita responder de forma objetiva y veraz los siguientes enunciados. Cabe agregar que la presente encuesta va dirigida a los servidores públicos.

- Por favor no dejes preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondientes a la escala siguiente:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensión:

Ambiente laboral

	1	2	3	4	5
1	¿El clima laboral donde se encuentra es adecuado?				
2	¿Considera usted que existe colaboración entre las diferentes áreas que conforman la dirección regional de educación?				
3	¿la comunicación es fluida entre el personal y las diferentes áreas de la dirección regional de educación?				

Dimensión:

Satisfacción laboral

	1	2	3	4	5
4	¿Considera usted que existe un equilibrio entre sus labores y su vida personal?				
5	¿Se encuentra satisfecho con todo lo que se le brinda en su centro laboral?				

Dimensión:

Reconocimiento profesional

	1	2	3	4	5
6	¿Considera que su centro de trabajo reconoce los esfuerzos que realiza?				
7	¿Su centro laboral ofrece algún tipo de recompensa salarial o bonos a los trabajadores que tienen una mayor productividad?				

Dimensión:

Desarrollo profesional

	1	2	3	4	5
8	¿Considera que mantiene un crecimiento profesional significativo dentro de la entidad donde labora?				
9	¿la entidad tiene programa de capacitación para su personal?				
10	¿Cree que la entidad le permita desarrollar metas personales y objetivos profesionales?				

Instrumento 2

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Esta encuesta pretende medir la motivación del servidor público y satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de Tumbes, 2024.

La información proporcionada, será solo de conocimiento del investigador, siendo de carácter confidencial, por lo cual se solicita responder de forma objetiva y veraz los siguientes enunciados. Cabe indicar que la presente encuesta, va dirigida hacia los usuarios.

- Por favor no dejes preguntas sin contestar.
- Marca con un aspa en solo uno de los recuadros correspondientes a la escala siguiente:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Dimensión:

Atención al usuario

	1	2	3	4	5
1					
2					
3					
4					

Dimensión:

Calidad de servicio

	1	2	3	4	5
5					
6					
7					
8					

Dimensión:					
Comunicación institucional					
	1	2	3	4	5
9	¿Considera usted que, dentro de la Dirección Regional de educación, se brinda facilidad a los usuarios para que puedan realizar quejas ante un inadecuado trato por parte de los servidores?				
10	¿Cree usted que, dentro de la Dirección Regional de educación, prima la burocracia en los trámites en lugar de la simplicidad procedimental?				
11	¿Cree usted que los procedimientos dentro de la Dirección Regional de educación son lo suficientemente claros?				
12	¿Considera usted innecesaria la complejidad de requisitos requeridos por la Dirección Regional de educación para el acceso a sus servicios?				
Dimensión:					
Confianza institucional					
	1	2	3	4	5
13	¿Cree usted que los servicios y decisiones manifestados por la Dirección Regional de educación, son imparciales?				
14	¿Cree usted que existe un tratamiento justo dentro de los servicios que son brindados por la Dirección Regional de educación?				
15	¿Considera usted que la Dirección Regional de educación transmite confianza en cuanto a los procedimientos que son realizados por dicha entidad?				
16	¿Cree usted que la Dirección Regional de educación, es idónea para la solución de problemas?				

Anexo 03: Evaluación por juicio de expertos.

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Motivación del servidor público y satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de Tumbes, 2024”. Por lo que se solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de contenido son:

Criterios	Detalles	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la categoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Motivación del servidor público

Definición de la variable motivación del servidor público: La motivación en el ámbito laboral se vincula con el entorno de trabajo, y algunos ejemplos incluyen la recompensa económica, el tiempo de vacaciones, el estatus social y la satisfacción personal derivada del desempeño en una ocupación. El ciclo de motivación abarca las etapas de necesidad, acción, logro del resultado deseado y satisfacción. Además, se identifican dos tipos de motivación: intrínseca y extrínseca (Carcausto et al., 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Ambiente laboral	Relación de colegas y jefes inmediatos	¿El clima laboral donde se encuentra es adecuado?	1	1	1	1	
	Colaboración entre áreas	¿Considera usted que existe colaboración entre las diferentes áreas que conforman a la dirección regional de educación?	1	1	1	1	
	Comunicación y coordinación interna	¿La comunicación es fluida entre el personal y las diferentes áreas de la dirección regional de educación?	1	1	1	1	
Satisfacción laboral	Equilibrio entre vida laboral y personal	¿Considera usted que existe un equilibrio entre sus labores y su vida cotidiana?	1	1	1	1	
	Satisfacción laboral	¿Se encuentra satisfecho con todo lo que se le brinda en su centro laboral?	1	1	1	1	
Reconocimiento profesional	Evaluaciones formales que reconozcan logros	¿Considera que su centro de trabajo reconoce los esfuerzos que realiza?	1	1	1	1	
	Reconocimiento público dentro de la institución	¿Su centro laboral ofrece algún tipo de recompensa salarial o bonos a los trabajadores que tienen una mayor productividad?	1	1	1	1	
Desarrollo profesional	Capacitaciones brindadas por la institución	¿Considere que mantiene un crecimiento profesional significativo dentro de la entidad donde laboral?	1	1	1	1	
	Crecimiento profesional en el puesto actual	¿La entidad tiene programas de capacitación para su personal?	1	1	1	1	
	Herramientas para mejorar habilidades laborales	¿Cree que la entidad le permita desarrollar metas personales y objetivos profesionales?	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario

Definición de la variable satisfacción del usuario: La satisfacción está directamente vinculada a la calidad. Si los servicios públicos son eficientemente proporcionados a la comunidad, se generará confianza entre los usuarios al requerir información. De este modo, aquellos usuarios que experimentan satisfacción buscarán los servicios de una entidad específica con la expectativa de recibir un trato cordial al solicitar y recibir servicios (Febres y Mercado, 2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Atención al usuario	Amabilidad y cortesía	¿Considera usted adecuado el trato que es brindado por la Dirección Regional de Educación?	1	1	1	1	
		¿Considera usted que los servidores de la Dirección Regional de Educación tienen un trato cordial?	1	1	1	1	
	Capacidad de escucha activa por parte del personal	¿Considera usted que los servidores de la Dirección Regional de Educación tienen una capacidad de escucha activa con los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Cree usted que los servidores de la Dirección Regional de educación, brindan un adecuado espacio de atención hacia los usuarios?	1	1	1	1	
	Tiempo de espera para ser atendido	¿Cree usted que los servidores de la Dirección Regional de educación, brindan soluciones a los problemas que son	1	1	1	1	

Calidad de servicio		expuestos por los usuarios administrados en el tiempo establecido?					
	Eficiencia en la resolución de consultas	¿Cree usted que los servidores de la Dirección Regional de educación, son eficientes en la búsqueda resoluciones de consultas?	1	1	1	1	
	Claridad de la información proporcionada	¿Cree usted que los servidores de la Dirección Regional de educación, coadyuvan a los usuarios de manera positiva en los trámites que realizan dentro de la institución?	1	1	1	1	
		¿Cree usted que los servidores de la Dirección Regional de educación, brindan con claridad la información que proporcionan a los administrados?	1	1	1	1	
Comunicación institucional	Facilidad para realizar quejas, sugerencias o reclamos	¿Considera usted que, dentro de la Dirección Regional de educación, se brinda facilidad a los usuarios para que puedan realizar quejas ante un inadecuado trato por parte de los servidores?	1	1	1	1	
		¿Cree usted que, dentro de la Dirección Regional de educación, prima la burocracia en los trámites en lugar de la simplicidad procedimental?	1	1	1	1	
	Claridad en los procesos y requisitos para acceder a los servicios	¿Cree usted que, los procedimientos dentro de la dirección regional de educación son lo suficientemente claros?	1	1	1	1	
		¿Considera usted innecesaria la complejidad de requisitos requeridos por la Dirección Regional de educación para el acceso a sus servicios?	1	1	1	1	
Confianza institucional	Imparcialidad y justicia en la prestación de servicios	¿Cree usted que los servicios y decisiones manifestados por la Dirección Regional de educación, son imparciales?	1	1	1	1	

		¿Cree usted que existe un tratamiento justo dentro de los servicios que son brindados por la Dirección Regional de educación?	1	1	1	1	
	Confianza en la institución para resolver problemas	¿Considera usted que la Dirección Regional de educación transmite confianza en cuanto a los procedimientos que son realizados por dicha entidad?	1	1	1	1	
		¿Cree usted que la Dirección Regional de educación, es idónea para la solución de problemas?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre de instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	El cuestionario está enfocado en el análisis de las dimensiones, indicadores e ítems para plantear un precedente sobre la importancia de la motivación de los servidores públicos y la satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de tumbes, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Maritza Asunciona Purizaga Sorroza
Documento de identidad	00219261
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Ciencias de la Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Tumbes
Cargo	Docente Universitaria
Número telefónico	
Firma	 Firma del evaluador
Fecha	05-05-2024

Esta Ficha muestra la información que se revisó y se validó para la calificación, clasificación y Registro en el marco del cumplimiento de los criterios establecidos en el Reglamento Renacyt.



MARITZA ASUNCIONA PURIZAGA SORROZA

INVESTIGADOR RENACYT

• Código de Registro : P0112650
• Tipo Documento: DNI
• Número Documento: 00219261
• Nivel : Nivel VII
• Fecha de informe de calificación : 19/06/2023
• Fecha de Registro : 28/06/2023
• Condición de Actividad : Activo al 22/05/2024

• Cti Vitae : 112650
• Scopus Author ID : 57930799100
• ORCID : 0000-0002-7666-8379
• Fecha de última revisión : 19/06/2023

INDICADOR A : FORMACIÓN ACADÉMICA

Grado Académico y/o Título Profesional registrados en SUNEDU.

N°	CENTRO DE ESTUDIOS	GRADO OBTENIDO	TITULO	FUENTE	FECHA DE REVISIÓN
1	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO	MAGISTER	MAESTRA EN CIENCIAS, ESPECIALIDAD: CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACION EDUCATIVA	SUNEDU	19/06/2023
2	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO	DOCTORADO	DOCTORA EN CIENCIAS DE LA EDUCACION	SUNEDU	19/06/2023
3	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO	BACHILLER	BACHILLER EN SOCIOLOGIA	SUNEDU	19/06/2023
4	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUÍZ GALLO	LICENCIADO / TITULO	LICENCIADO EN SOCIOLOGIA	SUNEDU	19/06/2023

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Motivación del servidor público y satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de Tumbes, 2024”. Por lo que se solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de contenido son:

Criterios	Detalles	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la categoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Motivación del servidor público

Definición de la variable motivación del servidor público: La motivación en el ámbito laboral se vincula con el entorno de trabajo, y algunos ejemplos incluyen la recompensa económica, el tiempo de vacaciones, el estatus social y la satisfacción personal derivada del desempeño en una ocupación. El ciclo de motivación abarca las etapas de necesidad, acción, logro del resultado deseado y satisfacción. Además, se identifican dos tipos de motivación: intrínseca y extrínseca (Carcausto et al., 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Ambiente laboral	Relación de colegas y jefes inmediatos	¿El clima laboral donde se encuentra es adecuado?	1	1	1	1	
	Colaboración entre áreas	¿Considera usted que existe colaboración entre las diferentes áreas que conforman a la dirección regional de educación?	1	1	1	1	
	Comunicación y coordinación interna	¿La comunicación es fluida entre el personal y las diferentes áreas de la dirección regional de educación?	1	1	1	1	
Satisfacción laboral	Equilibrio entre vida laboral y personal	¿Considera usted que existe un equilibrio entre sus labores y su vida cotidiana?	1	1	1	1	
	Satisfacción laboral	¿Se encuentra satisfecho con todo lo que se le brinda en su centro laboral?	1	1	1	1	
Reconocimiento profesional	Evaluaciones formales que reconozcan logros	¿Considera que su centro de trabajo reconoce los esfuerzos que realiza?	1	1	1	1	
	Reconocimiento público dentro de la institución	¿Su centro laboral ofrece algún tipo de recompensa salarial o bonos a los trabajadores que tienen una mayor productividad?	1	1	1	1	
Desarrollo profesional	Capacitaciones brindadas por la institución	¿Considere que mantiene un crecimiento profesional significativo dentro de la entidad donde laboral?	1	1	1	1	
	Crecimiento profesional en el puesto actual	¿La entidad tiene programas de capacitación para su personal?	1	1	1	1	
	Herramientas para mejorar habilidades laborales	¿Cree que la entidad le permita desarrollar metas personales y objetivos profesionales?	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario

Definición de la variable satisfacción del usuario: La satisfacción está directamente vinculada a la calidad. Si los servicios públicos son eficientemente proporcionados a la comunidad, se generará confianza entre los usuarios al requerir información. De este modo, aquellos usuarios que experimentan satisfacción buscarán los servicios de una entidad específica con la expectativa de recibir un trato cordial al solicitar y recibir servicios (Febres y Mercado, 2020).


Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Atención al usuario	Amabilidad y cortesía	¿Considera usted adecuado el trato que es brindado por la Dirección Regional de Educación?	1	1	1	1	
		¿Considera usted que los servidores de la Dirección Regional de Educación tienen un trato cordial?	1	1	1	1	
	Capacidad de escucha activa por parte del personal	¿Considera usted que los servidores de la Dirección Regional de Educación tienen una capacidad de escucha activa con los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Cree usted que los servidores de la Dirección Regional de educación, brindan un adecuado espacio de atención hacia los usuarios?	1	1	1	1	
Calidad de servicio	Tiempo de espera para ser atendido	¿Cree usted que los servidores de la Dirección Regional de educación, brindan soluciones a los problemas que son expuestos por los usuarios administrados	1	1	1	1	

		en el tiempo establecido?					
	Eficiencia en la resolución de consultas	¿Cree usted que los servidores de la Dirección Regional de educación, son eficientes en la búsqueda resoluciones de consultas?	1	1	1	1	
	Claridad de la información proporcionada	¿Cree usted que los servidores de la Dirección Regional de educación, coadyuvan a los usuarios de manera positiva en los trámites que realizan dentro de la institución?	1	1	1	1	
		¿Cree usted que los servidores de la Dirección Regional de educación, brindan con claridad la información que proporcionan a los administrados?	1	1	1	1	
Comunicación institucional	Facilidad para realizar quejas, sugerencias o reclamos	¿Considera usted que, dentro de la Dirección Regional de educación, se brinda facilidad a los usuarios para que puedan realizar quejas ante un inadecuado trato por parte de los servidores?	1	1	1	1	
		¿Cree usted que, dentro de la Dirección Regional de educación, prima la burocracia en los trámites en lugar de la simplicidad procedimental?	1	1	1	1	
	Claridad en los procesos y requisitos para acceder a los servicios	¿Cree usted que, los procedimientos dentro de la dirección regional de educación son lo suficientemente claros?	1	1	1	1	
		¿Considera usted innecesaria la complejidad de requisitos requeridos por la Dirección Regional de educación para el acceso a sus servicios?	1	1	1	1	
Confianza institucional	Imparcialidad y justicia en la prestación de servicios	¿Cree usted que los servicios y decisiones manifestados por la Dirección Regional de educación, son imparciales?	1	1	1	1	
		¿Cree usted que existe un tratamiento justo	1	1	1	1	

		dentro de los servicios que son brindados por la Dirección Regional de educación?					
	Confianza en la institución para resolver problemas	¿Considera usted que la Dirección Regional de educación transmite confianza en cuanto a los procedimientos que son realizados por dicha entidad?	1	1	1	1	
		¿Cree usted que la Dirección Regional de educación, es idónea para la solución de problemas?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre de instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	El cuestionario está enfocado en el análisis de las dimensiones, indicadores e ítems para plantear un precedente sobre la importancia de la motivación de los servidores públicos y la satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de tumbes, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Frisa María Antonieta Aliaga Guevara
Documento de identidad	02819000
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo Universidad Privada Antenor Orrego
Cargo	Abogada Docente Universitaria
Número telefónico	

Firma	 Dra. Frisa Aliaga-Guevara ICAP. 2879 ABOGADO
Fecha	05-05-2024

Esta Ficha muestra la información que se revisó y se validó para la calificación, clasificación y Registro en el marco del cumplimiento de los criterios establecidos en el Reglamento Renacyt.

FRISA MARIA ANTONIETA ALIAGA GUEVARA

INVESTIGADOR RENACYT



• Código de Registro : P0162000
• Tipo Documento: DNI
• Número Documento: 02819000
• Nivel : Nivel V
• Fecha de informe de calificación : 31/01/2024
• Fecha de Registro : 31/01/2024
• Condición de Actividad : Activo al 22/05/2024

• Cti Vitae : 162000
• Scopus Author ID : 57336360800
• ORCID : 0000-0003-3655-6740
• Fecha de última revisión : 31/01/2024
• Historial de Solicitudes : RENACYT 2021 V Puntos :36.5 Fecha : 31/01/2024

INDICADOR A : FORMACIÓN ACADÉMICA

Grado Académico y/o Título Profesional registrados en SUNEDU.

N°	CENTRO DE ESTUDIOS	GRADO OBTENIDO	TITULO	FUENTE	FECHA DE REVISIÓN
1	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO	MAGISTER	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA	SUNEDU	31/01/2024
2	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA	LICENCIADO / TÍTULO	ABOGADO	SUNEDU	31/01/2024
3	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.	DOCTORADO	DOCTORA EN EDUCACIÓN	SUNEDU	31/01/2024

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: “Motivación del servidor público y satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de Tumbes, 2024”. Por lo que se solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de contenido son:

Criterios	Detalles	Calificación
Suficiencia	La pregunta pertenece a la categoría y basta para obtener la medición de esta.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	La pregunta se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	La pregunta tiene relación lógica con el indicador que está midiendo.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	La pregunta es esencial o importante, es decir, debe ser incluido.	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Motivación del servidor público

Definición de la variable motivación del servidor público: La motivación en el ámbito laboral se vincula con el entorno de trabajo, y algunos ejemplos incluyen la recompensa económica, el tiempo de vacaciones, el estatus social y la satisfacción personal derivada del desempeño en una ocupación. El ciclo de motivación abarca las etapas de necesidad, acción, logro del resultado deseado y satisfacción. Además, se identifican dos tipos de motivación: intrínseca y extrínseca (Carcausto et al., 2021).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Ambiente laboral	Relación de colegas y jefes inmediatos	¿El clima laboral donde se encuentra es adecuado?	1	1	1	1	
	Colaboración entre áreas	¿Considera usted que existe colaboración entre las diferentes áreas que conforman a la dirección regional de educación?	1	1	1	1	
	Comunicación y coordinación interna	¿La comunicación es fluida entre el personal y las diferentes áreas de la dirección regional de educación?	1	1	1	1	
Satisfacción laboral	Equilibrio entre vida laboral y personal	¿Considera usted que existe un equilibrio entre sus labores y su vida cotidiana?	1	1	1	1	
	Satisfacción laboral	¿Se encuentra satisfecho con todo lo que se le brinda en su centro laboral?	1	1	1	1	
Reconocimiento profesional	Evaluaciones formales que reconozcan logros	¿Considera que su centro de trabajo reconoce los esfuerzos que realiza?	1	1	1	1	
	Reconocimiento público dentro de la institución	¿Su centro laboral ofrece algún tipo de recompensa salarial o bonos a los trabajadores que tienen una mayor productividad?	1	1	1	1	
Desarrollo profesional	Capacitaciones brindadas por la institución	¿Considere que mantiene un crecimiento profesional significativo dentro de la entidad donde laboral?	1	1	1	1	
	Crecimiento profesional en el puesto actual	¿La entidad tiene programas de capacitación para su personal?	1	1	1	1	
	Herramientas para mejorar habilidades laborales	¿Cree que la entidad le permita desarrollar metas personales y objetivos profesionales?	1	1	1	1	

Matriz de validación del cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario

Definición de la variable satisfacción del usuario: La satisfacción está directamente vinculada a la calidad. Si los servicios públicos son eficientemente proporcionados a la comunidad, se generará confianza entre los usuarios al requerir información. De este modo, aquellos usuarios que experimentan satisfacción buscarán los servicios de una entidad específica con la expectativa de recibir un trato cordial al solicitar y recibir servicios (Febres y Mercado, 2020).

Dimensión	Indicador	Ítem	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Atención al usuario	Amabilidad y cortesía	¿Considera usted adecuado el trato que es brindado por la Dirección Regional de Educación?	1	1	1	1	
		¿Considera usted que los servidores de la Dirección Regional de Educación tienen un trato cordial?	1	1	1	1	
	Capacidad de escucha activa por parte del personal	¿Considera usted que los servidores de la Dirección Regional de Educación tienen una capacidad de escucha activa con los usuarios?	1	1	1	1	
		¿Cree usted que los servidores de la Dirección Regional de educación, brindan un adecuado espacio de atención hacia los usuarios?	1	1	1	1	
	Tiempo de espera para ser atendido	¿Cree usted que los servidores de la Dirección Regional de educación, brindan soluciones a los problemas que son	1	1	1	1	

Calidad de servicio		expuestos por los usuarios administrados en el tiempo establecido?					
	Eficiencia en la resolución de consultas	¿Cree usted que los servidores de la Dirección Regional de educación, son eficientes en la búsqueda resoluciones de consultas?	1	1	1	1	
	Claridad de la información proporcionada	¿Cree usted que los servidores de la Dirección Regional de educación, coadyuvan a los usuarios de manera positiva en los trámites que realizan dentro de la institución?	1	1	1	1	
		¿Cree usted que los servidores de la Dirección Regional de educación, brindan con claridad la información que proporcionan a los administrados?	1	1	1	1	
Comunicación institucional	Facilidad para realizar quejas, sugerencias o reclamos	¿Considera usted que, dentro de la Dirección Regional de educación, se brinda facilidad a los usuarios para que puedan realizar quejas ante un inadecuado trato por parte de los servidores?	1	1	1	1	
		¿Cree usted que, dentro de la Dirección Regional de educación, prima la burocracia en los trámites en lugar de la simplicidad procedimental?	1	1	1	1	
	Claridad en los procesos y requisitos para acceder a los servicios	¿Cree usted que, los procedimientos dentro de la dirección regional de educación son lo suficientemente claros?	1	1	1	1	
		¿Considera usted innecesaria la complejidad de requisitos requeridos por la Dirección Regional de educación para el acceso a sus servicios?	1	1	1	1	
Confianza institucional	Imparcialidad y justicia en la prestación de servicios	¿Cree usted que los servicios y decisiones manifestados por la Dirección Regional de educación, son imparciales?	1	1	1	1	

		¿Cree usted que existe un tratamiento justo dentro de los servicios que son brindados por la Dirección Regional de educación?	1	1	1	1	
	Confianza en la institución para resolver problemas	¿Considera usted que la Dirección Regional de educación transmite confianza en cuanto a los procedimientos que son realizados por dicha entidad?	1	1	1	1	
		¿Cree usted que la Dirección Regional de educación, es idónea para la solución de problemas?	1	1	1	1	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre de instrumento	Cuestionario
Objetivo del instrumento	El cuestionario está enfocado en el análisis de las dimensiones, indicadores e ítems para plantear un precedente sobre la importancia de la motivación de los servidores públicos y la satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de tumbes, 2024.
Nombres y apellidos del experto	Narcisa Elizabeth Reto Otero De Arredondo
Documento de identidad	18074889
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Doctora en Ciencias de la Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Nacional de Tumbes Hospital I Essalud
Cargo	Médico Docente Universitaria
Número telefónico	

Firma	 Narcisca Elizabeth Reto Otero NEUROLOGIA CMP. 31334 / RNE 16894  MiEsSalud Hospital Tumbes Firma del evaluador
Fecha	05-05-2024

Esta Ficha muestra la información que se revisó y se validó para la calificación, clasificación y Registro en el marco del cumplimiento de los criterios establecidos en el Reglamento Renacyt.



NARCISA ELIZABETH RETO OTERO DE ARREDONDO

INVESTIGADOR RENACYT

• Código de Registro : P0055884
 • Tipo Documento: DNI
 • Número Documento: 18074889
 • Nivel : Nivel VII
 • Fecha de informe de calificación : 21/04/2023
 • Fecha de Registro : 26/04/2023
 • Condición de Actividad : Activo al 22/05/2024

• Cti Vitae : 55884
 • Scopus Author ID :
 • ORCID : 0000-0002-8107-1657
 • Fecha de última revisión : 21/04/2023

INDICADOR A : FORMACIÓN ACADÉMICA

Grado Académico y/o Título Profesional registrados en SUNEDU.

N°	CENTRO DE ESTUDIOS	GRADO OBTENIDO	TITULO	FUENTE	FECHA DE REVISIÓN
1	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	LICENCIADO / TITULO	MEDICO CIRUJANO	SUNEDU	21/04/2023
2	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	BACHILLER	BACHILLER EN MEDICINA	SUNEDU	21/04/2023
3	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE	MAGISTER	MAGÍSTER EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA, CURRÍCULO E INVESTIGACIÓN	SUNEDU	21/04/2023
4	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO		TITULO DE MEDICO ESPECIALISTA EN NEUROLOGIA	SUNEDU	21/04/2023
5	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO	LICENCIADO / TITULO	MEDICO, ESPECIALIDAD: NEUROLOGIA	SUNEDU	21/04/2023

Anexo 04: Análisis de consistencia

Cuestionario: Motivación del servidor público

Software: IBM SPSS

Coefficiente de confiabilidad: Alfa de Cronbach

*SERVIDORES PÚBLICOS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	2	¿El clima laboral donde se encuentra es adecuado?	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	2	¿Considera usted que existe colaboración entre las ...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	2	¿La comunicación es fluida entre el personal y las di...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	2	¿Considera usted que existe un equilibrio entre sus l...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	2	¿Se encuentra satisfecho con todo lo que se le brind...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	2	¿Considera que su centro de trabajo reconoce los es...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	2	¿Su centro laboral ofrece algún tipo de recompensa ...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	2	¿Considere que mantiene un crecimiento profesional...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	2	¿La entidad tiene programas de capacitación para s...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	2	¿Cree que la entidad le permita desarrollar metas pe...	{1,00, Nunc...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	Motivacionservidorpublico	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Escala	Entrada
12	Satisfaccionusuario	Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos **Vista de variables**

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	Motivacione vidorpublico	Satisfacci onusuario	var	var	var
1	2,00	2,00	5,00	1,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	29,00	34,00			
2	2,00	4,00	5,00	3,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	22,00	37,00			
3	4,00	1,00	5,00	4,00	4,00	2,00	1,00	3,00	5,00	3,00	32,00	44,00			
4	4,00	2,00	5,00	1,00	5,00	2,00	1,00	3,00	5,00	3,00	31,00	49,00			
5	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	1,00	5,00	5,00	3,00	40,00	31,00			
6	4,00	1,00	5,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	30,00	37,00			
7	2,00	1,00	3,00	3,00	4,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	19,00	49,00			
8	3,00	2,00	5,00	3,00	3,00	3,00	1,00	3,00	3,00	3,00	29,00	54,00			
9	2,00	2,00	4,00	2,00	4,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	29,00	38,00			
10	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	5,00	5,00	1,00	26,00	28,00			
11	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00	3,00	26,00	40,00			
12	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	2,00	1,00	3,00	2,00	2,00	25,00	50,00			
13	1,00	1,00	3,00	1,00	4,00	1,00	1,00	1,00	1,00	1,00	15,00	62,00			
14	1,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	31,00	44,00			
15	3,00	1,00	5,00	3,00	4,00	1,00	1,00	3,00	2,00	4,00	27,00	28,00			
16	2,00	2,00	5,00	1,00	2,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	29,00	57,00			
17	2,00	4,00	5,00	3,00	2,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	22,00	62,00			
18	4,00	1,00	5,00	4,00	4,00	2,00	1,00	3,00	5,00	3,00	32,00	43,00			
19	4,00	2,00	5,00	1,00	5,00	2,00	1,00	3,00	5,00	3,00	31,00	34,00			
20	4,00	5,00	5,00	3,00	4,00	5,00	1,00	5,00	5,00	3,00	40,00	37,00			
21	4,00	1,00	5,00	2,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	2,00	30,00	44,00			
22	2,00	1,00	3,00	3,00	4,00	1,00	1,00	2,00	1,00	1,00	19,00	49,00			

*Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: ALL VARI/
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticas

```

GET
FILE='E:\PROYECTO IRMA\SERVERORES PÚBLICOS.sav'.
DATASET NAME ConjuntoDatos1 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

→ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos1] E:\PROYECTO IRMA\SERVERORES PÚBLICOS.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	50,0
	Excluido ^a	35	50,0
	Total	70	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
	,720	10

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO

Escribe aquí para buscar.

23°C Prac. despejado 22:22 11/06/2024

Cuestionario: Satisfacción del usuario

Software: IBM SPSS

Coefficiente de confiabilidad: Alfa de Cronbach

*SATISFACCION DEL USUARIO.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Numérico	8	2	¿Considera ust...	{1,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Numérico	8	2	¿Considera ust...	{1,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Numérico	8	2	¿Considera ust...	{1,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Numérico	8	2	¿Cree usted qu...	{1,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Numérico	8	2	¿Cree usted qu...	{1,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Numérico	8	2	¿Cree usted qu...	{1,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Numérico	8	2	¿Cree usted qu...	{1,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Numérico	8	2	¿Cree usted qu...	{1,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Numérico	8	2	¿Considera ust...	{1,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Numérico	8	2	¿Cree usted qu...	{1,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Numérico	8	2	¿Cree usted qu...	{1,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Numérico	8	2	¿Considera ust...	{1,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Numérico	8	2	¿Cree usted qu...	{1,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Numérico	8	2	¿Cree usted qu...	{1,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Numérico	8	2	¿Considera ust...	{1,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Numérico	8	2	¿Cree usted qu...	{1,00, Nunca}...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO



1: Visible: 16 de 16 variables

	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	var	var
1	2,00	2,00	1,00	2,00	4,00	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	3,00		
2	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00		
3	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00		
4	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00		
5	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	3,00		
6	2,00	5,00	3,00	3,00	4,00	1,00	2,00	2,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00		
7	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00		
8	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00		
9	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	3,00	2,00		
10	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	1,00		
11	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	5,00	3,00	3,00	3,00	3,00		
12	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00		
13	5,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	3,00	3,00		
14	1,00	2,00	2,00	2,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00		
15	2,00	3,00	1,00	2,00	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00		
16	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00		
17	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	5,00	4,00	5,00	4,00		
18	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	1,00	2,00	2,00	2,00		
19	2,00	2,00	1,00	2,00	4,00	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	1,00	2,00	3,00	3,00		
20	2,00	2,00	2,00	2,00	4,00	1,00	4,00	4,00	4,00	1,00	2,00	2,00	2,00	2,00		
21	2,00	1,00	3,00	3,00	3,00	1,00	1,00	2,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00		
22	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	1,00	1,00	1,00	2,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00		
23	1,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	1,00	1,00	3,00	3,00		

Vista de datos Vista de variables

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



- Resultado
 - Registro
 - Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos
 - Escala: ALL VARI/
 - Título
 - Resumen de
 - Estadísticas

```
RELIABILITY  
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

[ConjuntoDatos1] E:\PROYECTO IRMA\N\SATISFACCION DEL USUARIO.sav

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos		
Válido	70	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	70	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	16

Activar Windows
Ve a Configuración para activar Windows.



Anexo 05: Consentimiento informado

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: **MOTIVACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA INSTITUCIÓN GUBERNAMENTAL DE UN DISTRITO DE TUMBES, 2024.**

Investigador (a) (es): **IRMA MARIA DEL CARMEN CARRASCO ALEMAN.**

Propósito del estudio:

Le invitamos a participar en la investigación titulada **MOTIVACION DEL SERVIDOR PÚBLICO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA INSTITUCIÓN GUBERNAMENTAL DE UN DISTRITO DE TUMBES, 2024** cuyo objetivo es: Analizar la relación entre la motivación del servidor público y la satisfacción del usuario en una institución de un distrito de tumbes, 2024. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado, programa de maestría de Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo del campus Piura, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución, Dirección Regional de Educación Tumbes.

Describir el impacto del problema de la investigación:

Existe relación significativa entre la motivación del servidor público y la satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de Tumbes, 2024.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada **“MOTIVACION DEL SERVIDOR PÚBLICO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA INSTITUCIÓN GUBERNAMENTAL DE UN DISTRITO DE TUMBES, 2024”**

1. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizará en el ambiente de las diversas oficinas de la institución dirección regional de educación tumbes, Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

* Obligatorio a partir de los 18 años

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 institución al 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:

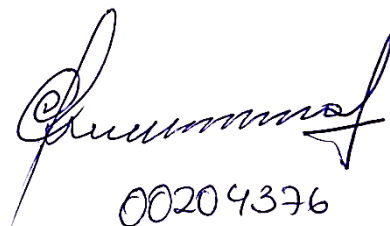
Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador **Irma maría del Carmen Carrasco Alemán** email: dcarrascoca3@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor Dra. Abad Bautista Leonor email: abautistal@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

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

Nombre y apellidos: **GLORIA ENOE ROMERO MOREY**

Fecha y hora: **16 DE MAYO DEL 2024, 10:30 AM**



00204376

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 se cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.



Anexo 07: Análisis complementario

El análisis complementario realizado correspondió al muestreo de la segunda población de estudio, es decir a usuarios y/o administrados, practicándose la fórmula correspondiente de la siguiente manera:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Población

Z = Nivel de confianza = 95% = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

E = error = 0.05

n = Muestra

$$n = \frac{(84)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(84 - 1)(1.96)^2(0.5)(0.5)} = 69.075$$

Anexo 08: Autorización para el desarrollo del proyecto de investigación



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Tumbes, 13 de mayo de 2024

CARTA N° 154 -2023/GOB-REG-TUMBES-DRET-D,

SEÑOR (ITA) : IRMA MARIA DEL CARMEN CARRASCO ALEMÁN
Estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública De La
Universidad Cesar Vallejo

ASUNTO : SE AUTORIZA REALIZAR EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

REF. : a) SOLICITUD PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN
b) Reg. 1811207

Por el presente me dirijo a usted, para saludarla cordialmente y a la vez en atención al documento de la referencia, hago de su conocimiento que esta sede autoriza realizar el trabajo de investigación en nuestra entidad, el mismo que tiene como título "Motivación del Servidor Público y satisfacción del usuario en una institución Gubernamental de un distrito de Tumbes, 2024".

Sin otro en particular, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración.

Atentamente,

JCDRC/DRET
gycm/sec
02 folios


Dr. Ed. José Clever Del Rosario Céspedes
DIRECTOR REGIONAL DE EDUCACIÓN

REG.DOC:	1811236
REG.EXP:	1540393

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho."

Piura, 07 De mayo del 2024

SEÑOR
DR. JOSE CLEVER DEL ROSARIO CESPEDES
DIRECTOR REGIONAL DE EDUCACIÓN DE TUMBES

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha: 06 de mayo del 2024

TRAMITE DOCUMENTARIO	
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN	
TUMBES	
REG. DOC.	1811207
REG. EXP.	1540366
HORA:	9.42
13 MAYO 2024	

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:


- 1) Apellidos y nombres de estudiante: Carrasco Alemán Irma María del Carmen
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Ciclo de estudios : Tercer ciclo
- 5) Título de la investigación : "MOTIVACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA INSTITUCIÓN GUBERNAMENTAL DE UN DISTRITO DE TUMBES, 2024"

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,




Dr. Edwin Martín García Ramírez
Jefe UPG-UCV-Piura