



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Motivación y calidad de servicio de los servidores
públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas
– 2018.**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE

Maestro en Gestión Pública.

AUTORES

Br. Epquin Alvarado Karen Mascyel

Br. Lertzundi Rivera Steve Lerry

ASESORA

Dra. Fiorela Fernández Otoyá

SECCIÓN

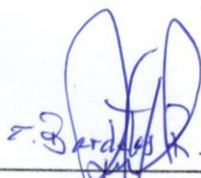
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

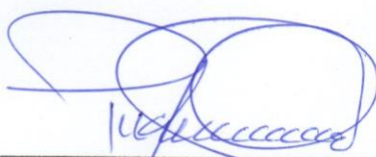
Administración del Talento Humano

PERÚ-2018

PAGINA DEL JURADO



Dr. Edilberto Bardales Román
Presidente



Mg. A.N. Pedro Antonio Pérez Arboleda
Secretario



Dra. Fiorela Anaí Fernandez Otoyá
Vocal

Declaratoria de autenticidad

Yo, Lertzundi Rivera Steve Lerry, egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°72435558.

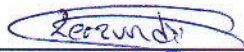
Declaro bajo juramento que:

1. Somos autores de la tesis denominada: Motivación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018.
2. La misma que presentamos para optar el grado de Maestría en Gestión pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, por medio de la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, nos hacemos responsables frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudieramos originar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o las que encontraren en el contenido de la tesis presentada, asumiendo todas las cargas monetarias que pudieran derivarse de ello.

De identificarse algún tipo de falsificación en el informe o que la investigación haya sido publicada anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 11 de agosto del 2018



Steve Lerry Lertzundi Rivera

D.N.I: 72435558

Declaratoria de autenticidad

Yo, Epquin Alvarado Karen Mascyel, egresada del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N° 47096854.

Declaro bajo juramento que:

1. Somos autores de la tesis denominada: Motivación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018.
2. La misma que presentamos para optar el grado de Maestría en Gestión pública.
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, por medio de la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudieramos originar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o las que encontraren en el contenido de la tesis presentada, asumiendo todas las cargas monetarias que pudieran derivarse de ello.

De identificarse algún tipo de falsificación en el informe o que la investigación haya sido publicada anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de nuestra acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 11 de agosto del 2018

III



Karen Mascyel Epquin Alvarado

D.N.I: 47096854

Dedicatoria

*A Dios, Sebastián y Antonella, a nuestro padres,
Hermanos y familiares*

Agradecimiento

A Dios, por darnos la sabiduría y fuerza para culminar la presente Tesis.

A Sebastian y Antonella, por ser nuestro motor y motivo en el día a día.

A nuestros padres, hermanos, familiares, por su incondicional apoyo.

A nuestra universidad “Universidad César Vallejo”, por inculcar espíritu investigador.

A la Profesora; por sus enseñanzas y contribuciones realizadas.

Presentación

Señores Miembros del Jurado Evaluador:

En concordancia con las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, dejamos a vuestra consideración la tesis cuyo título es: Motivación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018

Esperamos responder a los requisitos de aprobación para obtener el Grado Académico de Magister en Gestión Pública.

Señores miembros del Jurado, estamos convencidos que en base a su alto criterio profesional valorarán los esfuerzos realizados, así como la dedicación y perseverancia manifestada para finiquitar la presente investigación de manera satisfactoria.

También esperamos sus valiosas recomendaciones que permitirán enriquecer nuestros conocimientos y experiencias sobre investigación.

Karen y Steve

INDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	iii
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
PRESENTACIÓN.....	vii
INDICE.....	viii
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I.- INTRODUCCION.....	14
1.1 Realidad problemática.....	14
1.2 Trabajos previos.....	16
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	23
1.3.1 Motivación.....	23
1.3.1.1 Concepto.....	23
1.3.1.2 Dimensiones de la motivación.....	25
1.3.2. Calidad de Servicio.....	27
1.3.2.1 Concepto.....	27
1.3.2.2 Dimensiones.....	27
1.3.3 Importancia.....	29
1.4 Formulación del Problema.....	30
1.5 Justificación del estudio.....	30
1.6 Hipótesis.....	31
1.7 objetivos.....	32
1.7.1 Objetivo General.....	32
1.7.2 Objetivo Específico.....	32
II.METODOLOGIA.....	
2.1 Tipo de Investigación.....	33
2.2. Diseño de investigación.....	33
2.3 Variables, operacionalizacion.....	34
2.3.1 Variables.....	34
2.3.1.1 Variable 1, Motivación.....	34
2.3.2.1 Variable 2, Calidad de Servicio.....	34
2.3.2 Operacionalizacion.....	35
2.4 Población y muestra.....	36
Población.....	36
Muestra.....	36
2.5 Métodos, técnicas e instrumentos de Recolección de Datos.....	36
Métodos.....	36
Técnicas.....	36
Encuestas.....	36
Instrumentos de recolección de datos.....	37
2.6 Método de análisis de datos.....	37
2.7 Aspectos éticos.....	38
III. RESULTADOS.....	39
IV.DISCUSION.....	50
V. CONCLUSIONES.....	52

VI. RECOMENDACIONES.....	54
VII. REFERENCIAS.....	55
VIII. ANEXOS.....	58
Instrumentos de recolección de datos.....	59
Validación de Instrumentos a través de Juicio de experto.....	60
Autorización de publicación de tesis.....	70
Acta de originalidad.....	72
Ultima hoja reporte turnitin.....	73

INDICE DE TRABLAS

Tabla 1. Matriz de operacionalizacion de Variables.....	37
Tabla 2. Motivación de logro de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas- 2018.....	39
Tabla 3. Motivacion de poder de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas- 2018.....	40
Tabla 4. Motivación de afiliación de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas- 2018.....	41
Tabla 5. Elementos tangibles de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas- 2018.....	42
Tabla 6. Confianza de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas- 2018.....	43
Tabla 7. Responsabilidad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas-2018.55.....	44
Tabla 8. Satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018.....	45
Tabla 9. Comprobación de hipótesis General.....	46
Tabla 10. Comprobación de hipótesis especifica 1.....	47
Tabla 11. Comprobación de hipótesis Específica 2.....	48
Tabla 12. Comprobación de Hipótesis Específica 3.....	49

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Motivación de logro de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas- 2018.....	39
Figura 2. Motivación de poder de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas- 2018.....	40
Figura 3. Motivación de afiliación de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas- 2018.....	41
Figura 4. Elementos tangibles de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas- 2018.....	42
Figura 5. Confianza de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas- 2018.....	43
Figura 6. Responsabilidad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas-2018.55.....	44
Figura 7. Satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018.....	45

RESUMEN

En nuestro país las entidades del estado demuestran actualmente un crecimiento y expansión con una notable exigencia en el mejoramiento de la atención de los usuarios y/o clientes, lo que concordante con los nuevos enfoques de administración moderna obliga a una necesaria congruencia entre los procesos administrativos y psicológicos para la optimización del funcionamiento organizacional. Este crecimiento se debe más que nada a estos enfoques que obligan mejoras en el desempeño laboral, teniendo consigo una motivación laboral adecuada dentro de las organizaciones.

La motivación y la calidad de servicios son dos importantes variables de estudio que pueden evaluados desde los indicadores del funcionamiento psicológico del recurso humano en las organizaciones. Las investigaciones vinculadas al tema, reportan una directa asociación entre estas variables y un nivel óptimo de funcionamiento en cada una de ellas en entidades exitosas (Kolb, D.). Se ha vinculado estos elementos con el desempeño y la satisfacción en el trabajo, constituyéndose en elementos mediatizadores de la relación con el cliente y por lo tanto viabilizan la expresión de la calidad de servicio que se aspira como ideal de funcionamiento (Alvarez, M.)

Palabras clave: Calidad, servicio, motivación, trabajo, satisfacción.

ABSTRACT

In Peru, public and educational organizations show a growth and expansion with a clear demand in the improvement of attention to the users, what concordant with the new approaches of modern administration forces a necessary congruence between the administrative and psychological processes for the optimization of organizational functioning. This growth is due more than anything to these approaches that require improvements in the work performance, having with it an adequate work motivation within the organizations.

The motivation and quality of services are two important study variables that can be evaluated from the indicators of the psychological functioning of human resources in organizations. The investigations related to the subject, report a direct association between these variables and an optimal level of functioning in each of them in successful entities (Kolb, D.). These elements have been linked to performance and satisfaction at work, constituting mediating elements of the relationship with the client and therefore making viable the expression of the quality of service that is aspired as an ideal of functioning (Alvarez, M.)

Keywords: Quality, service, motivation, work, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

I.1 Realidad problemática

En el mundo los Recursos Humanos son principales actores de toda Entidad o Institución. Sin embargo lo que más aqueja es la ausencia de personal motivado, además, el movimiento o rotación de personal en las organizaciones se ha incrementado considerablemente. Por lo que hoy en día, se denota con un alto índice la migración de los Recursos humanos. La necesidad de contar con personal especializado se ha elevado de manera considerable, por lo que las empresas optan por mantenerlos usando un sinnúmero de métodos; al respecto, Drucker, P. (2002), precisa: El papel de las personas en la organización empresarial se ha transformado a lo largo del siglo XX.

Inicialmente se hablaba de mano de obra, luego se conceptualizó como Recursos Humanos, el cual representa un recurso a gestionar en la entidad o empresa. Actualmente tenemos la concepción de personas, motivación, talento, conocimiento, creatividad. Se considera que el factor clave de la organización son las personas ya que en éstas reside el conocimiento y la creatividad. (p. 21). Esto quiere decir, que en las organizaciones ha habido un cambio progresivo a partir del cual se toman en cuenta las acciones e ideas de los empleados que contribuyan a mejorar el trabajo y por ende aumentar la productividad.

En nuestro país y como en el mundo entero apreciamos la necesidad de las empresas de contar con Recursos humanos debidamente capacitados, motivados y dispuestos a permanecer en las entidades públicas y privadas, encaminados en lograr los objetivos institucionales y por ende elevar la productividad. En nuestro país las entidades públicas y privadas evidencian hoy en día un crecimiento y expansión con una clara exigencia en el mejoramiento del servicio que se brinda a los usuarios, lo cual conlleva una clara relación entre los procesos administrativos y psicológicos para la optimización del funcionamiento de la entidad. Dicho crecimiento obliga a exigir mejoras en el desempeño laboral, para lo cual debe existir una motivación laboral adecuada dentro de la entidad. La motivación y la calidad de servicios son dos importantes variables de estudio que

pueden evaluados desde los indicadores del funcionamiento psicológico del recurso humano en las organizaciones.

Los estudios realizados sobre el presente tema, reportan una directa asociación entre estas variables y un nivel óptimo de funcionamiento en cada una de ellas en entidades exitosas (Kolb, D.). Se ha vinculado estos elementos con el desempeño y la satisfacción en el trabajo, constituyéndose en elementos mediatizadores de la relación con el cliente y por lo tanto viabilizan la expresión de la calidad de servicio que se aspira como ideal de funcionamiento (Alvarez, M.) En el contexto nacional podemos apreciar también esa necesidad de las empresas de contar con personal capacitado, motivado, y dispuestos a permanecer en las organizaciones empresariales, e instituciones públicas, desempeñarse adecuadamente, en pos de lograr los objetivos corporativos, y por ende aumentar la productividad.

En el Perú las organizaciones públicas y educativas evidencian hoy en día un crecimiento y expansión con una clara exigencia en el mejoramiento de atención a los usuarios, lo que concordante con los nuevos enfoques de administración moderna obliga a una necesaria congruencia entre los procesos administrativos y psicológicos para la optimización del funcionamiento organizacional. Este crecimiento se debe más que nada a estos enfoques que obligan mejoras en el desempeño laboral, teniendo consigo una motivación laboral adecuada dentro de las organizaciones. La motivación y la calidad de servicios son dos importantes variables de estudio que pueden evaluados desde los indicadores del funcionamiento psicológico del recurso humano en las organizaciones.

Las investigaciones vinculadas al tema, reportan una directa asociación entre estas variables y un nivel óptimo de funcionamiento en cada una de ellas en entidades exitosas (Kolb, D.). Se ha vinculado estos elementos con el desempeño y la satisfacción en el trabajo, constituyéndose en elementos mediatizadores de la relación con el cliente y por lo tanto viabilizan la expresión de la calidad de servicio que se aspira como ideal de funcionamiento (Alvarez, M.)

1.2 Trabajos previos

Romero y Urdaneta (2009), realizó el trabajo de investigación: “*Desempeño Laboral Calidad de Servicio del personal administrativo en Las Universidades Privadas Venezuela*”, en la Universidad Rafael Beloso Chacin, y llegando a las conclusiones siguientes: - Se presenta un ambiente de trabajo en equipo y el supervisor es quien controla realmente todas las actividades delegando. - Posee autonomía a la hora de tomar decisiones, asume responsabilidades y es capaz de tomar decisiones frente a situaciones críticas. - Los factores que caracterizan el desempeño laboral de los del personal administrativo son: conocimiento, habilidades, personalidad, compromiso, expectativas. - Por otra parte la calidad de servicio prestada refleja indicadores importantes que se deben mejorar para el logro de los resultados.

En consecuencia un manejo inadecuado de algunos de los procesos que se lleven a cabo dentro de las funciones que desempeñen cada uno de los trabajadores, pondría la buena prestación del servicio en la organización, y esto tendría un impacto en la calidad del servicio que se ofrece al estudiantado, afectando la productividad de la institución por cuanto el nivel de la matrícula estudiantil podría disminuir y, por ende, no llegar a cubrir las necesidades de formación académica que exige la sociedad.

Quichca, (2012), realizó la investigación: “Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - i del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto provincia de Huamanga Ayacucho - Perú”, en la Facultad de Educación Unidad de Post- Grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; arribando a las siguientes conclusiones: - Existe una relación significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo - 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho-Perú, puesto que existe una asociación significativa entre la Gestión Académica y el Desempeño Docente ($\chi^2= 63.80$; $p=0.00 < 0.05$) así como también existe una asociación significativa baja entre el Ambiente Físico y el Desempeño Docente

($\chi^2= 21.43$; $p=0.00 < 0.05$). - La proporción de estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, que califican como buena el “Desempeño Docente”, es 19.35% (al 95% I =) el cual es muy bajo y con la evidencia muestral se concluye que no es buena además el 61.29 de los estudiantes califican como regular el “Desempeño Docente”.

Existe una relación significativa entre la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente según los estudiantes del I al VI Ciclo -2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho Perú (Inercia: 79.1%; $\chi^2= 50.35$; $p=0.00 < 0.05$). - En cuanto a la calidad y cantidad de los equipos de cómputo, el acceso a internet y correo electrónico con los que cuenta el instituto (35.40%), la calidad y cantidad de los medios audiovisuales que se encuentran a disposición de los profesores (38.70%) y la cantidad de los laboratorios de enseñanza con los que cuenta el instituto (36.30%), la mayoría de los estudiantes lo califican como pésimo. - Por otro lado en cuanto al respeto, la aceptación de ideas de los alumnos y la dignidad en el trato del docente con los demás, el 37.90% de los estudiantes lo califica como buena.

Uceda, (2013), realizó la investigación: “Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la victoria en la ciudad de Chiclayo” en la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; arribando a las siguientes conclusiones:

El nivel de satisfacción laboral influye con la satisfacción de los clientes externos y esto lo comprobamos a través de los resultados arrojados por las medidas correlacionales de Somers, determinando que el éxito de una depende de la otra y viceversa. - El nivel de satisfacción laboral del personal de las pollerías de la Victoria, de acuerdo al factor Significación de Tareas, arroja un 76% ubicándose en una escala alta, pues observamos que los trabajadores afirman trabajar en un ambiente confortable y les gusta el trabajo que realizan. Estos trabajadores consideran su trabajo valioso y se sienten comprometidos con

el éxito del lugar donde trabajan, aunque existe un pequeño porcentaje de indecisión, y de acuerdo al análisis de Somers este factor influye directamente en la calidad de servicio que prestan los trabajadores.

Vela, Zavaleta, (2014), realizó el trabajo de investigación: “Influencia de la Calidad del Servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014”, trabajo realizado en la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Administración de la Universidad Privada Antenor OrregoTrujillo, en la que concluyó:

Que la calidad del servicio brindada en la cadena de tiendas CLARO-TOTTUS influye de manera directa en el nivel de ventas lo cual implica que si existe una buena calidad de servicio esto repercute en el incremento del nivel de ventas y los factores controlables como la oferta de los equipos de Claro el trato amable y buena comunicación del promotor influyen de manera positiva en el nivel de ventas además la evaluación de las dimensiones de calidad de servicio, en términos de infraestructura moderna, confiabilidad, empatía, respuesta tiene un impacto positivo en los clientes, debido a que confían en los productos ofertados y son escuchados ante cualquier duda que tengan sobre los productos por parte de los promotores de ventas también se puede decir que los niveles de calidad de servicio y los niveles de ventas se relacionan, ya que los clientes lo califican como bueno y regular; en tiendas de cadenas claro tottus – mall, de la ciudad de Trujillo.

Ozejo (2013), realizó un trabajo de investigación: “Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio de las micro y pequeñas empresas comerciales en la localidad de Huancavelica, periodo 2013”, en la Escuela Académica Profesional de Contabilidad de Universidad Nacional de Huancavelica, llegando a la siguiente conclusión: - Que se comprobó que existe relación entre la gestión de recursos humanos con la calidad de servicio de las MYPES comerciales en la ciudad de Huancavelica, a través de la correlación de Pearson cuyo resultado transformado al valor t de student resulto 9,43 con un nivel de significancia de 0,05 indicándonos que a deficientes y regulares niveles de gestión de recursos humanos le corresponden deficientes y regulares niveles de calidad de servicio. de la correlación de Pearson cuyo resultado transformado al valor t de student

resultado 9,43 con un nivel de significancia de 0,05 indicándonos que a deficientes y regulares niveles de gestión de recursos humanos le corresponden deficientes y regulares niveles de calidad de servicio.

Villavicencio, (2014), realizó el trabajo de investigación: “Calidad de servicio en el área de carga y encomiendas y la satisfacción de los clientes de la empresa transportes línea S.A. Trujillo 2013” en la Universidad Nacional de Trujillo, Facultad de Ciencias Económicas Escuela Académico Profesional de Administración, arribando a las siguientes conclusiones: - La calidad de servicio en el área de carga y encomiendas es moderna y su relación con los clientes es poco satisfactoria en el empresa de Transportes Línea S.A. Trujillo 2013.

La calidad de servicio del área de carga y encomiendas es eficiente por la confianza que esta brinda a sus clientes, y su relación con estos es leal, pues estos muestran lealtad. El 35% acude diariamente, mientras que el 31% acude semanalmente. - El atributo mejor percibido lo constituye la confiabilidad que la empresa emite a sus clientes con un 24.5%, pues la empresa le brinda un buen trato, sobre todo personalizado y una respuesta inmediata frente a cualquier problema que le pueda presentar, creando en ellos un alto nivel de expectativa a la hora de efectuar la elección del servicio. - Las razones que generan cierta satisfacción en los clientes son las instalaciones de la empresa, ya que el 34.11% de clientes percibieron esto, pues estas no van acorde con el servicio que ellos reciben. Así como también que la empresa no cuenta con un tarifario actualizado para que el cliente estén 100% informados de los precios que ellos deben pagar por sus servicios.

Los clientes perciben el servicio en general, como un buen servicio de calidad pues el 48% opina de manera positiva del servicio brindado por el centro, resaltando aspectos como el buen desempeño de sus colaboradores en todas sus áreas, pues el 57% está complacido con el servicio que los trabajadores desarrollan y por la amabilidad y buen trato brindado hacia los clientes. - El 98% de los clientes de Transportes Línea S.A., se encuentran en un alto nivel de satisfacción con respecto a la calidad de atención en el servicio que reciben. Tienen opiniones muy favorables hacia los diferentes aspectos que componen el

servicio, pero si puntualizan y precisaron las fallas que tiene dicho servicio. Fallas que deberían ser corregidas para no originar un problema mayor o deteriorar la calidad de servicio.

Huaraca, Oré, (2016), realizaron la investigación: “El desempeño laboral y la calidad de servicio del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Ascensión – Huancavelica 2015”, en la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela profesional de Administración de la Universidad Nacional de Huancavelica, llegando a las siguientes conclusiones: - La evidencia empírica ha corroborado el hecho que el desempeño laboral se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=95\%$ que se tipifica como muy fuerte que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0$

Se ha corroborado que el desempeño laboral en su dimensión resultados se relaciona de forma positiva y significativa con la calidad de servicio en la municipalidad distrital de Ascensión, periodo 2015. La intensidad de la relación hallada es de $r=83\%$ que se tipifica como fuerte que tienen asociado una probabilidad $p.=0,0$.

Zans (2017) en su investigación que tuvo como objetivo general Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua, en el período 2016. Teniendo como hipótesis que el Clima Organizacional incide positivamente en el desempeño laboral en dicha institución. La investigación fue de tipo de investigación es no experimental. Para el recojo de la información utilizó métodos empíricos de recolección de datos, el cuestionario, observación y la entrevista.

La población estuvo conformada por 88 trabajadores de la Facultad Regional Multidisciplinaria Matagalpa de la UNAN Managua. La muestra lo conformaron 59 trabajadores entre administrativos y docentes de planta. Entre las conclusiones el autor manifiesta que el clima organizacional en esta institución es optimista en mayor nivel, sin embargo el liderazgo es uno de los factores considerados como poco participativos. Además, identifica que el desempeño

laboral es bajo, a pesar de que las tareas se realizan durante el tiempo estimado, los trabajos en mayoría son individuales y se hace presencia la falta de capacitación. Así mismo, los docentes y administrativos consideran que se debe mejorar las relaciones interpersonales puesto que esto ayudará a incrementar el desempeño laboral y por ende el clima organizacional.

Luengo, Yubisay. (2013), en su tesis tuvo como propósito analizar la relación entre Clima Organizacional y Desempeño Laboral de Docentes en Centros de Educación Inicial del Municipio Mara, estado Zulia. La investigación fue de tipo descriptivo–correlacional enmarcada en un diseño no experimental, transversal y de campo. La población estuvo constituida por 49 sujetos, 5 directores y 44 docentes siendo considerada como muestra su totalidad. La técnica utilizada fue la encuesta y para recabar información se empleó como instrumento de medición dos cuestionarios, uno dirigido a los docentes y otro al personal directivo, cada uno con 36 ítems, respectivamente, con selección de escala tipo Lickert con alternativas de respuestas, siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca y nunca. Fue validado por cinco (05) expertos y sometido a la prueba de Alpha de Cronbach para obtener la confiabilidad, cuyo resultado fue de 0.87 en ambos casos, indicando que el instrumento es altamente confiable. Asimismo, se realizó el análisis de los resultados, calculando medias aritméticas, frecuencias y porcentajes. Para la correlación se optó por el coeficiente de Spearman, obteniéndose un valor de 0.726 lo cual indica que hay una relación alta estadísticamente significativa entre las variables objeto de investigación. Los resultados arrojaron que en los centros educativos predomina un clima autoritario, donde el director no es visto como líder, evidenciándose un ambiente laboral que no estimula a los docentes quienes no se sienten identificados plenamente con la organización, lo que ha venido influyendo sobre su desempeño laboral manifestando monotonía en el día a día, situación que lo sitúa al margen de los avances tecnológicos y pedagógicos, además de presentar debilidades en las habilidades administrativas sobre todo en las técnicas y conceptos, así como en las estrategias relacionadas con la participación en equipos de trabajo y la socialización de valores. La correlación entre las variables clima organizacional y desempeño laboral fue alta y estadísticamente significativa.

Tirado (2017), realizó su trabajo de investigación cuyo objetivo general fue demostrar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca – 2016, con la finalidad de plantear una propuesta integral para fortalecer el clima organizacional y elevar los niveles de satisfacción laboral; teniendo como hipótesis que sí existe relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral de la empresa Betoscar Servis EIRL. El tipo de investigación fue Inductivo – Deductivo. Para el recojo de información utilizó las técnicas de encuestas, cuestionarios. Como instrumentos se aplicó una encuesta, “Escala de Opiniones CL” y la “Escala de opiniones SL” para medir el clima organizacional y la satisfacción laboral respectivamente. También se utilizó la escala de Liker.

La población y muestra estuvo constituida por 28 colaboradores permanentes de Betoscar Servis EIRL – Cajamarca entre personal administrativo y de taller. Entre las conclusiones de esta investigación el autor manifestó que si existe correlación significativa y con alta confiabilidad entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; así mismo, el involucramiento laboral, condiciones laborales, comunicación, supervisión y autorrealización generan un mal clima organizacional, y las dimensiones de relación con la autoridad, condiciones físicas y/o ambientales, beneficios laborales y /o remunerativos y desarrollo personal influyen negativamente en la satisfacción laboral. Por lo que en su propuesta incluye acciones que ayudaron a mejorar el clima organizacional y la satisfacción.

Meza (2017) realizó su trabajo de investigación cuyo objetivo general fue determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores del CAP III Carabayllo ESSALUD Lima, 2016; teniendo como hipótesis que sí existe relación significativa del clima organizacional y el desempeño laboral en dicha institución. Para su investigación utilizó un enfoque cuantitativo, basado en el método hipotético – deductivo, con un diseño no experimental. Para el recojo de información utilizó la técnica de la encuesta. Como instrumentos utilizó el cuestionario con preguntas cerradas basado en la escala de liker.

La población estuvo conformada por todos los trabajadores del CAP III Carabayllo (personal técnico asistencial, personal técnico administrativo, personal tecnólogo médico y personal médico) que en total suman 54 personas. Y la muestra es no probabilística, debido a que la población de estudio no es muy grande, se aplicara a la totalidad de los centros del CAP III Carabayllo. Entre las conclusiones de esta investigación el autor manifestó que existe una correlación estadísticamente significativa con un nivel de confianza alto, entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del CAP III Carabayllo que corresponde a una correlación positiva moderada. Así mismo, propone la realización de estudios sobre clima organizacional para poder medirlo en los diferentes centros hospitalitos a nivel nacional. Y debe mantener los niveles de desempeño laboral, mediante estímulos a los trabajadores que destaquen en sus respectivas áreas de trabajo, mediante capacitaciones, etc.

I.3 Teorías relacionadas al tema

I.3.1 Motivación

I.3.1.1 Concepto

Robbins (2004) define a la motivación como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad personal, entendiendo por necesidad un estado interno del sujeto que hace que ciertos resultados parezcan atractivos.

La motivación dentro del contexto laboral puede ser entendida como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad individual hacia la realización de objetivos esperados. Robbins, (2004, p.208).

La motivación, se resume en el deseo, y pueden ser todas aquellas razones que sirven de motor para la forma de actuar del ser humano, siendo esto algo tan sencillo de entender, muchos autores desde siglos atrás se han atrevido a investigar y a desarrollar teorías sobre el tema. Incluso filósofos como Sócrates, Platón, Aristóteles y tomas de Aquino, entre otros. Aquí el énfasis estaba en la

naturaleza irracional e impulsiva de los motivos y en la división del alma y el cuerpo, Descartes distinguió entre aspectos pasivos (cuerpo) y activos(mente) de la motivación.

Posteriormente Charles Darwin propuso la idea de instinto y su origen genético. Beodo & Gíglío (2006). Stephen (1999), afirma que: La motivación del trabajador juega un papel fundamental y la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo para alcanzar las metas organizacionales; voluntad que está condicionada por la capacidad que tiene ese esfuerzo para satisfacer algunas necesidades individuales. Los tres elementos claves de la motivación son el esfuerzo, las metas organizacionales y las necesidades (p.212). Cabe señalar, que el elemento esfuerzo es una medida de intensidad, cuando el trabajador está motivado hace un gran esfuerzo, el cual conduce a resultados favorables de acuerdo a la forma como se canalicen; además deberá estar dirigido hacia el logro de las metas de la organización. Por otra parte, las necesidades difieren considerablemente entre los individuos y cambian con el tiempo. Más aún, las diferencias individuales complican enormemente la tarea motivacional del personal que se encuentre a cargo de recursos humanos.

Por su parte, Koontz y Weihrich (1999), expresan que la motivación "es un término genérico que se aplica a una amplia serie de impulsos, deseos, necesidades, anhelos y fuerzas similares" (p.501). Decir que los directores motivan a sus subordinados es decir que realizan cosas con las que esperan satisfacer esos impulsos y deseos de inducir a los subordinados a actuar de una determinada manera.

Las motivaciones humanas se basan en necesidades, ya sea consciente o inconscientemente experimentadas. Algunas de ellas son necesidades primarias, como los requerimientos fisiológicos de agua, aire, alimentos, sueño y abrigo. Otras pueden considerarse secundarias, como la autoestima, el estatus. Naturalmente, estas necesidades varían en intensidad y en el tiempo entre diferentes individuos.

Asimismo, Chiavenato (2001), afirma que: "El individuo que presta servicio al cliente debe encontrarse altamente motivado hacia su trabajo y sentirse a gusto

con la unidad y a la organización a la que pertenece”. (p.48). Por otra parte, la motivación es una de las tareas administrativas más simple, pero al mismo tiempo, una de las más complejas. Es simple porque las personas se sienten básicamente motivadas o impulsadas a comportarse en forma tal que les produzca recompensas, y complejo porque se refiere al comportamiento que es causado por necesidades dentro del individuo, y que pueden satisfacer esas necesidades, en el que tiene varias fases. No olvidando que también es un proceso motivacional, el cual se refiere al comportamiento que es causado por necesidades dentro del individuo, y que pueden satisfacer esas necesidades, en el que tienen varias fases. En primer término, se encuentra la fase del motivo, necesidad o impulso; en ella aparece un indicador para la acción. Como motivo se entiende todo aquel interior a la persona que genere y/o mantengan el comportamiento.

La segunda fase y última, corresponde a la conducta que sobreviene a la aparición del motivo o del impulso. Del mismo modo, los motivadores son cosas que inducen a un individuo a alcanzar un alto desempeño. Mientras que las motivaciones son reflejos de deseos, los motivadores son recompensas o incentivos ya identificados que intensifican el impulso a satisfacer deseos. Por otra parte, existe una marcada diferencia entre motivación y satisfacción, en donde “la motivación se refiere al impulso y esfuerzo por satisfacer un deseo o meta. La satisfacción se refiere, en cambio, al gusto que se experimenta una vez que se ha cumplido un deseo” (Koontz y Weihrich, 1999, p.503).

La motivación laboral según McClelland (1961), citado por Nieto y Carrero (2007) es la satisfacción de las necesidades sociales de logro (éxito en las tareas que implica evaluación del rendimiento), poder (dominio y control del comportamiento de otros) y afiliación (establecimiento de relaciones interpersonales cercanas)

I.3.2.2 Dimensiones de la motivación

David McClelland señala que las dimensiones de la motivación son:

A. Motivación de logro:

Esta dimensión consiste en proponerse metas muy elevadas a alcanzar; busca realizar las cosas de la mejor manera posible.

En esta motivación las personas buscan situaciones en las que se les asigne una responsabilidad personal para solucionar problemas, recibir una retroalimentación sobre de su desempeño (para conocer si su rendimiento está que mejora o no) y en las que puedan emprender metas desafiantes.

Cabe mencionar que a este tipo de personas les molesta tener éxito por la suerte, puesto que optan por tener como reto el hecho de trabajar en un problema para darle solución en el que se le atribuya la responsabilidad personal de obtener el éxito o fracaso de sus propias acciones y sus esfuerzos. Los grandes realizadores se desempeñan mejor cuando perciben que tienen una oportunidad de éxito del 50% y una de fracaso de 50%, pues así poseen una buena posibilidad de experimentar sentimientos de logro y satisfacción de sus esfuerzos.

B. Motivación de poder:

Radica en la necesidad de influir y controlar a otras personas y grupos y ser reconocidas por ellas.

Las personas tienen una alta demanda de poder, gozan el tener bajo su responsabilidad a un grupo de personas, y se esfuerzan por influenciarlos. Anhelan ser ubicados en escenarios competitivos y dirigidos al estatus, y tienden a interesarse más por el prestigio y la obtención de influencia sobre los demás, antes que en el desempeño eficaz.

C. Motivación de afiliación:

Esta motivación responde a la necesidad que poseen las personas para formar parte de un grupo. Responder a esta necesidad crea un ambiente grato de trabajo. Mantener buenas relaciones con los demás miembros de la organización,

podrá producir que un gerente, más que poder coercitivo sobre sus subordinados, se gane el poder bajo la forma de autoridad; que a la larga le ayudará a conseguir eficientemente las metas trazadas por la organización y las personales en consecuencia. En esta situación se observa claramente una relación entre las necesidades de afiliación, logro y poder.

Calidad de servicio

Concepto

La calidad es definida como las cualidades y atributos que caracterizan el ser o esencia de una persona, cosa o situación. Un producto o servicio resulta mala calidad cuando no reúne las características propias de su género (Quijano, 2003).

Tschohl (2011) define a la calidad del servicio como la orientación que siguen todos los recursos y trabajadores de una empresa a fin de obtener la satisfacción de sus clientes.

Galviz (2011) aduce que la calidad de un servicio se ajusta a las especificaciones de la empresa y a las del cliente; ya que éste es quien determina si un servicio es de calidad o no.

Por su parte, los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) señalan que la calidad de un servicio consiste en que sus percepciones igualen o superen las expectativas que se habían formado sobre él, “Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un producto o servicio principal” (Larrea, 1991, p. 77).

Dimensiones

Grande (1996) señala que los clientes califican la calidad en el servicio por medio de los siguientes componentes o dimensiones:

A. Elementos tangibles

Esta dimensión atiende a que los ambientes físicos y el equipo de la organización deben estar muy limpios y de la mejor manera posible presentados, al igual que los trabajadores deben estar bien presentados, de acuerdo a sus posibilidades.

B. Confianza

La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confianza significa realizar bien el servicio desde la primera vez.

C. Responsabilidad

Se entiende por responsabilidad la disposición de atender y dar un servicio responsable y en momento oportuno. Esta dimensión hace referencia a:

- Asistencia y puntualidad a la escuela, a sus clases y demás actividades relacionadas
- Grado de participación pertinente en las sesiones de preparación metodológica, reuniones de ciclo o departamento, claustros y otros espacios para la reflexión colectiva entre docentes
- Cumplimiento de los documentos normativos
- Nivel profesional alcanzado, actitud y resultados logrados en las acciones de superación y capacitación que realiza.

D. Satisfacción laboral

Constituye el grado de conformidad del empleado respecto a su entorno y condiciones de trabajo.

E. Empatía

Esta dimensión atiende a la necesidad de ponerse en el lugar del otro para saber cómo se siente, teniendo en cuenta sus expectativas y necesidades.

I.3.2.3. Importancia

Una de las formas principales para que la empresa se pueda distinguir consiste en ofrecer calidad en el servicio, en forma consistente, la cual dará una fuerte ventaja competitiva, que conduce a un mejor desempeño en la productividad y en las utilidades de la organización.

Muchas empresas de servicios han tratado de asegurarse que los clientes reciban, en forma constante, servicio de gran calidad en todos sus encuentros con los servicios. Por eso, el prestador de servicios tiene que identificar las expectativas de los clientes que tiene en la mira en cuanto a la calidad de servicio. Por desgracia, la calidad en los servicios es más difícil de definir y juzgar en comparación a la calidad de los productos. Por esta causa, es importante que el prestador de servicios defina y comunique con calidad las necesidades de los clientes, ya que esa persona está en contacto directo con las personas que adquieren nuestro servicio.

Cabe señalar que la calidad en los servicios siempre variara, dependiendo de las circunstancias del problema y sobre todo, de que la interacción entre el empleado y el cliente sea buena.

Sin embargo, los errores no se pueden evitar, porque estamos trabajando con personas que piensan, hablan y actúan, y con factores externos que no está en nuestras posibilidades mejorarlas. La mayoría de estos incidentes ocurren en presencia de los clientes, dando por resultado que su servicio se demore más de la cuenta.

Como podemos observar, la calidad en el servicio juega un papel muy importante dentro de la empresa, porque no solo nos jugamos la venta hecha, sino de la imagen y la confianza que deposito ese cliente en nuestro producto y/o servicio; por consiguiente, un cliente insatisfecho representa una pérdida para la empresa tanto en utilidad como en imagen, y si pasa lo contrario, obtenemos un cliente satisfecho y leal a nuestro servicio y/o producto, además de una publicidad gratis por sus recomendaciones y mayores ingresos en la empresa

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Qué correlación existe entre motivación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018?

1.4.2. Problema Específico

¿Cómo se relaciona la motivación de logro y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018?

¿Cómo se relacionan la motivación de poder la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018?

¿Cómo se relaciona la motivación de afiliación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018?

1.5. Justificación del estudio

El presente estudio denominado: motivación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018, surge debido a que en dicha municipalidad se evidencia que los trabajadores no brindan una buena calidad de servicio a los usuarios que se acercan a llegar un recoger información o requerir algún servicio.

Este estudio es importante porque busca ver la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018, dejando otros enfoques y perspectivas para futuras investigaciones; a fin de determinar y condicionar el comportamiento de los servidores públicos que conlleven a la mejora de la calidad del servicio brindado por el municipio. Además, es importante porque buscó encontrar una relación existente entre las dimensiones de la motivación, a fin de tener una calidad en el servicio, puesto que esto impacta significativamente las actividades diarias.

Este estudio tiene una relevancia social puesto que busca prestar atención prioritaria a una problemática latente en la sociedad que nos rodea; así mismo,

porque para mejorar la calidad del servicio de una determinada institución municipal es necesario tener un conocimiento y análisis de las motivaciones del personal que labora en ella. Cabe mencionar que una institución como el municipio se caracteriza por tener miembros con diferentes puntos de vista y distintas maneras de ver el mundo; de allí que, las motivaciones que se les da resultan inciertos y cambiantes.

Así mismo la presente investigación tiene una relevancia científica en la medida que aporta conocimientos científicos respecto a las dimensiones que intervienen en la motivación; a fin de contar con trabajadores que presten un servicio de manera oportuna en sus centros laborales y para la vida en sí.

1.5.1. JUSTIFICACION TEORICA:

Esta investigación se justifica en la medida que Robbins (2004) define a la motivación como “la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad personal, entendiendo por necesidad un estado interno del sujeto que hace que ciertos resultados parezcan atractivos” y que (Quijano, 2003) respecto a la calidad lo define como “las cualidades y atributos que caracterizan el ser o esencia de una persona, cosa o situación. Un producto o servicio resulta mala calidad cuando no reúne las características propias de su género”. Estos enfoques teóricos aplican exactamente a las dos variables en estudio, para identificar la problemática en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

I.6. Hipótesis

I.6.1 General

Existe una relación significativa entre la motivación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018

1.6.2 Específicas

I.6.2.2 Hipótesis específica 1:

La motivación de logro se relaciona con la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018

I.6.2.2 Hipótesis específica 2:

La motivación de poder se relaciona con la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018

I.6.2.3 Hipótesis específica 3:

La motivación de afiliación se relaciona con la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018.

I.7 Objetivos

1.7.1 General

Establecer la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018

1.7.2 Específicos

Validar la relación que existe entre la motivación de logro y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018

Validar la relación que existe entre la motivación de poder y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018

Validar la relación que existe entre la motivación de afiliación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018.

II. MÉTODO

2.1 Tipo de investigación

La investigación será de un enfoque cuantitativo porque se aplicará instrumentos sistemáticos que permitirán procesar las mediciones estadísticas. De manera específica, según la manipulación de variables, será no experimental.

Según su nivel de profundidad es descriptiva – correlacional, porque se destacarán las características de la variable motivación, considerando las dimensiones motivación, motivación intrínseca, regulación identificada, D. regulación introyectada y regulación externa; se aplicará a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018. Se especificará el tipo de investigación que se asumió, describiendo y argumentando.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 23) “una investigación descriptiva consiste en describir fenómenos, situaciones, contextos y eventos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan”. Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren.

2.2 Diseño de investigación

El diseño que se aplicará será el No Experimental, de tipo descriptiva, Correlacional.

El diseño No Experimental se define como la investigación que se realizará sin manipular deliberadamente variables. En este diseño se observan los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Es correlacional ya que “estos diseños tienen la particularidad de permitir al investigador analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan

determinar el grado de relación entre las variables que se estudia” (Carrasco, 2008, p.73).

El mencionado diseño se representará de la siguiente manera:



Donde:

M : Muestra

O1: Observación de la v.1.

O2: Observación de la V.2.

r : Correlación entre dichas variables.

2.3 Variables, operacionalización

2.3.1. Variables

2.3.1.1.Variable 1, Motivación:

Voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad personal, entendiendo por necesidad un estado interno del sujeto que hace que ciertos resultados parezcan atractivos (Robbins, 2004)

2.3.1.2.Variable 2, Calidad de servicio:

Orientación que siguen todos los recursos y trabajadores de una empresa a fin de obtener la satisfacción de sus clientes (Tschohl, 2011)

2.3.2. Operacionalización

Tabla
Matriz de Operacionalización de Variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
V1: MOTIVACIÓN	Robbins (2004) define a la motivación como la voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad personal, entendiendo por necesidad un estado interno del sujeto que hace que ciertos resultados parezcan atractivos.	Instrumento que permite evaluar el proceso de motivación en sus tres niveles.	Motivación de logro	Porque tengo que demostrarme a mí mismo que yo puedo hacerlo.	1
				Porque el poner esmero en esta función responde a mis valores personales.	4
				Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo.	5
				Porque si no me sentiría mal en relación a mí mismo.	7
				Porque yo personalmente pienso que es importante poner esmero en esta labor.	11
				Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo.	19
			Motivación de poder	Me esmero poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en esta labor.	2
				Porque me expongo a perder mi trabajo si no pongo el adecuado esfuerzo.	14
				No me esmero, porque concibo que estoy derrochando mi tiempo en el trabajo.	15
				No sé por qué realizo este trabajo, ya que no le hayo sentido.	16
				Porque mis superiores me van a indemnizar financieramente, solamente si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo.	17
			Motivación de afiliación	Porque el poner esmero en esta labor tiene un significado personal para mí.	18
				Para lograr la aprobación de otras personas (como mis jefes, colegas, familia, usuarios, etc.).	3
Porque me recreo realizando mis funciones.	6				
Porque los demás me van a brindar más seguridad en el trabajo sólo si coloco el adecuado esfuerzo en mi desempeño laboral.	8				
Para evitar que los demás me critiquen (como mis jefes, colegas, familia, usuarios, etc.).	9				
Porque los demás me van a respetar más (como mis jefes, colegas, familia, usuarios, etc.).	10				
Porque la función que ejecuto es interesante.	12				
V2: CALIDAD DE SERVICIO	La calidad es definida como las cualidades y atributos que caracterizan el ser o esencia de una persona, cosa o situación. Un producto o servicio resulta mala calidad cuando no reúne las características propias de su género (Quijano, 2003).	Habilidad que posee un trabajador para conocer su trabajo, apropiarse de él y desenvolverse en él de manera satisfactoria ante los demás	Elemento tangible	Los recursos materiales solicitados, llegan oportunamente.	1
				Mi ambiente de trabajo presenta adecuadas condiciones de iluminación y climatización.	2
			Confianza	La honestidad es importante en mi centro de trabajo.	3
				Casi siempre me siento seguro de mí mismo.	4
			Satisfacción laboral	Actualmente ejerzo la carrera profesional que ostento.	5
				La organización en la municipalidad es buena.	6
			Responsabilidad	Siempre practico los valores morales ante la sociedad.	7
				Mi estado de ánimo es muy cansado porque existe mucha carga laboral.	8
			Empatía	Con frecuencia practico la solidaridad con los demás compañeros de labor.	9
				Poseo iniciativa propia para realizar alguna actividad dentro del municipio.	10

Dato: elaborada por los propios investigadores

2.4 Población y muestra

Población

En este estudio la población estará conformada por los 300 servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018.

- ✓ Alcalde
- ✓ Regidores
- ✓ Trabajadores nombrados
- ✓ Trabajadores contratados
- ✓ Trabajadores CAS

Muestra

La muestra se determinará por procedimientos correspondientes al muestreo aleatorio simple y por conveniencia, estando para ello la muestra está conformada por 30 servidores públicos de la municipalidad provincial de Chachapoyas.

2.5 Métodos, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Métodos:

Utilizaremos el método descriptivo – analítico, es decir analizamos las variables para luego llegar a las conclusiones generales.

Técnicas:

Las técnicas que se utilizarán en la investigación serán las siguientes:

Encuestas.

Se aplicará al personal de la muestra para obtener sus respuestas en relación dos aspectos principales de la investigación: Motivación y calidad de servicio

- 1. Toma de información.-** Se aplicará para tomar información de libros, textos, normas y demás fuentes de información.
- 2. Análisis documental.-** Se utilizará para evaluar la relevancia de la información que se considerará para el trabajo de investigación.

Instrumentos de recolección de datos:

Los instrumentos que se utilizarán en la investigación son los cuestionarios, fichas de encuesta

1. **Cuestionarios.-** Contienen las preguntas de carácter cerrado por el poco tiempo que disponen los encuestados para responder sobre la investigación. También contiene un cuadro de respuesta con las alternativas correspondientes.
2. **Fichas bibliográficas.-** Se utilizan para tomar anotaciones de los libros, textos, revistas, normas y de todas las fuentes de información correspondientes.
3. **Guías de análisis documental.-** Se utilizará como hoja de ruta para disponer de la información que realmente se va a considerar en la investigación.

2.6 Método de análisis de datos

Se aplicarán las siguientes técnicas de procesamiento de datos:

1. **Ordenamiento y clasificación.** Se aplicará para tener información con la secuencia y el orden que es necesario para que sea adecuadamente comprendida e interpretada.
2. **Registro Virtual.** Gran parte de las teorizaciones serán obtenidas de las bibliotecas especializadas de la UCV, así como también de algunas páginas de internet.
3. **Proceso computarizado con Excel.** Se utilizará para obtener algunos cálculos y resultados que serán presentados en el desarrollo del trabajo.
4. **Proceso computarizado con SPSS.** Nos permitirá demostrar la hipótesis y determinar que las causas se asocian a la evasión tributaria aplicando la prueba chi cuadrado para independencia de factores. Si $p < 0,05$ existirá asociación confirmando la hipótesis propuesta.

2.7 Aspectos Éticos:

Las consideraciones éticas que se tomarán en este proyecto están dirigidas a proteger la integridad de las personas y mantener el anonimato de sus opiniones, para ello se contempla el consentimiento. Posterior al análisis de resultados se redactará un informe sobre los resultados obtenidos de los estudiantes. Finalmente, este proyecto al ser original, respeta la autoría intelectual y las normas APA en el registro de fuentes, y evita el plagio y se tendrá en cuenta los siguientes principios:

- **Respeto a la autonomía.** Se dejará a los participantes plena libertad, respecto a la decisión de participar o no en el estudio. No se hará ningún trato e coacción para limitar su libertad y por ello se realizará un proceso de consentimiento informado, que se expresará a través de un formato denominado “Consentimiento para participar en un estudio de investigación – Adultos. el que oportunamente será suscrito en señal de conformidad.
- **No mal eficiencia.** Se deja constancia que el proyecto y el desarrollo de las acciones donde participarán los estudiantes no los dañará o perjudicará, ni física ni psicológicamente.
- **Beneficencia.** El resultado de la investigación permitirá a los estudiantes un beneficio moral puesto que les dará la oportunidad de participar en un proyecto que procura la protección preventiva del medio ambiente.
- **Confidencialidad.** La información que se obtenga de los participantes sólo será usada para fines del estudio.

III. RESULTADOS

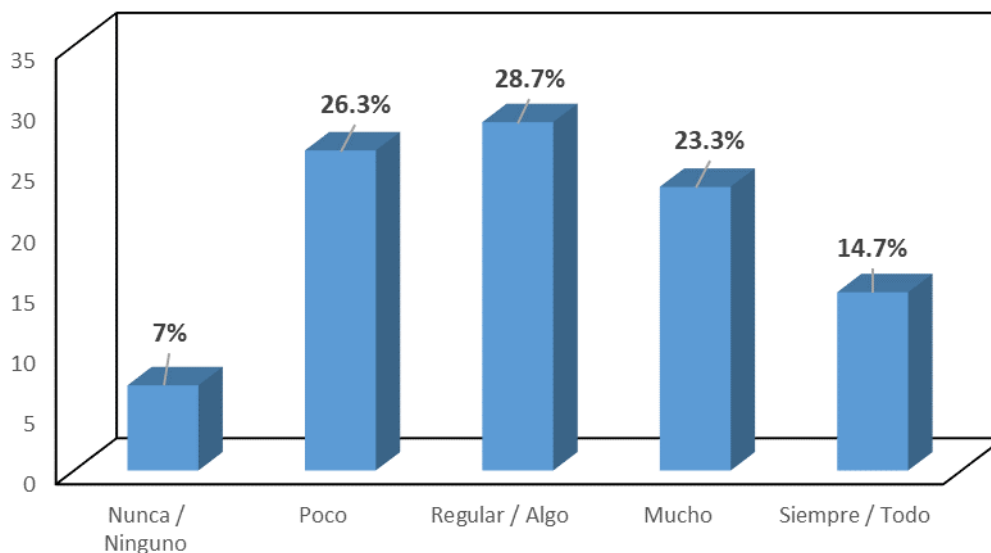
MOTIVACION SEGÚN LAS DIMENSIONES

Tabla 01: Motivación de logro de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

	N	%
/ Ninguno	2.1	7
Poco	7.9	26.3
Regular / Algo	8.6	28.7
Mucho	7.0	23.3
Siempre / Todo	4.4	14.7
TOTAL	30	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

Figura 01: Motivación de logro de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018



Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

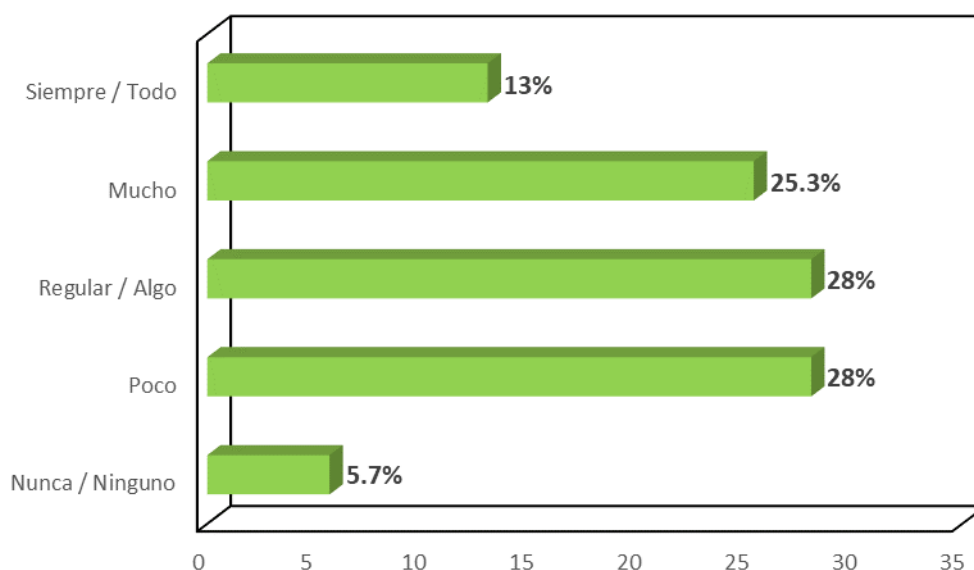
INTERPRETACIÓN: El gráfico muestra que el 28.7% de los servidores públicos de la Municipalidad provincial de Chachapoyas se proponen metas muy elevadas a alcanzar, buscando realizar las actividades realizadas brindadas por la municipalidad de manera regular/algo, mientras que el 7% no se proponen metas y solo cumplen una función sin eficiencia con las actividades que brinda la municipalidad.

Tabla 02: Motivación de poder de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

	N	%
Nunca / Ninguno	1.7	5.7
Poco	8.4	28
Regular / Algo	8.4	28
Mucho	7.6	25.3
Siempre / Todo	3.9	13
TOTAL	30.0	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018

Figura 02: Motivación de poder de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.



Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

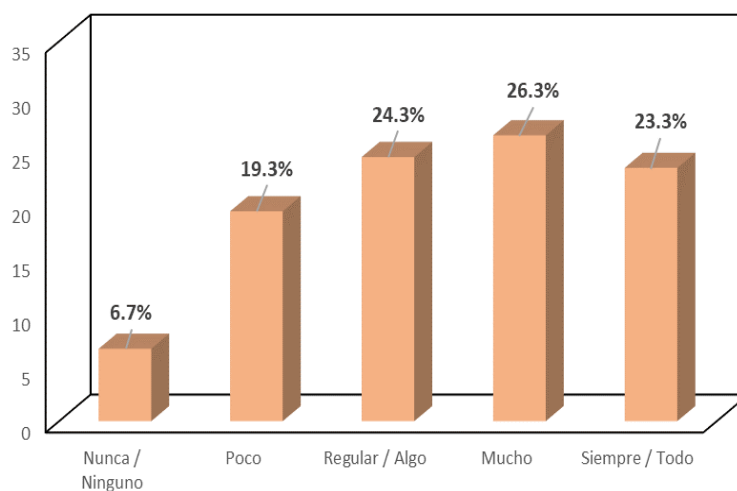
INTERPRETACIÓN: El 28% de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas tienen la necesidad de influir y controlar a otras personas, mientras que el 5.7% no tienen la necesidad de influir y controlar a otras personas.

Tabla 03: Motivación de afiliación de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

	N	%
Nunca / Ninguno	2.0	6.7
Poco	5.8	19.3
Regular / Algo	7.3	24.3
Mucho	7.9	26.3
Siempre / Todo	7.0	23.3
TOTAL	30.0	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

Figura 03: Motivación de afiliación de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.



Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

INTERPRETACIÓN: Observamos en el gráfico que el 26.3% de los servidores encuestados tienen la necesidad de formar parte de un grupo por ende existe la necesidad de crear un ambiente grato de trabajo, y el 6.7% no tienen la necesidad de integrarse al grupo y tener la necesidad de crear un ambiente grato de trabajo.

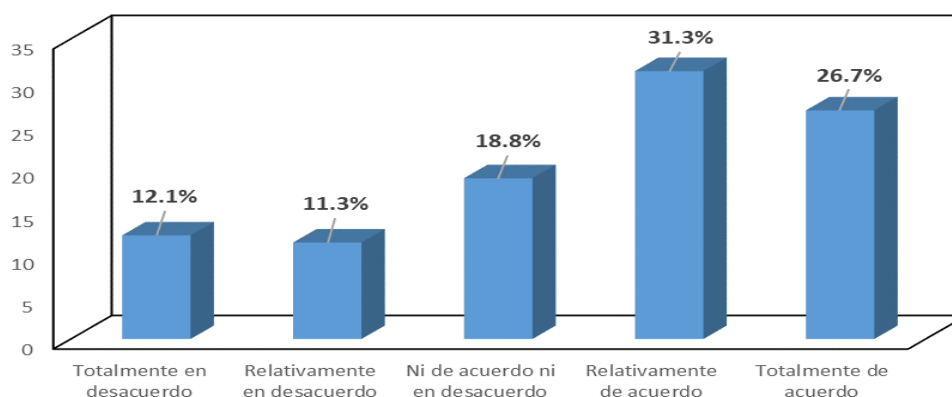
CALIDAD DE SERVICIO SEGÚN LAS DIMENSIONES

Tabla 04: Elementos tangible de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	2,9	12.1
Relativamente en desacuerdo	2,7	11.3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	45	18.8
Relativamente de acuerdo	75	31.3
Totalmente de acuerdo	64	26.7
TOTAL	240	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

Figura 04: Elementos tangibles de los servidores públicos de la municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.



Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

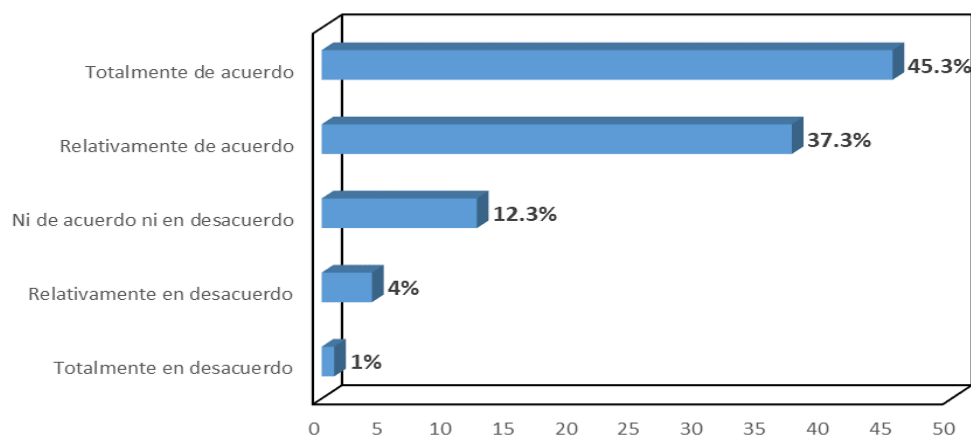
INTERPRETACIÓN: Observamos en el gráfico que el 31.3% de los servidores públicos están relativamente de acuerdo con que los ambientes físicos y el equipo de la municipalidad deben estar muy limpios y de la mejor manera presentados al igual que los trabajadores deben estar bien presentados de acuerdo a sus posibilidades, mientras que el 11.3% están relativamente en desacuerdo con cumplir mantener los ambientes físicos y el equipo limpio, pues consideran que existe personal de limpieza y que ello va más allá de sus funciones.

Tabla 05: Confianza de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	0.3	1
Relativamente en desacuerdo	1.2	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3.7	12.3
Relativamente de acuerdo	11.2	37.3
Totalmente de acuerdo	13.6	45.3
TOTAL	30.0	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

Figura 05: Confianza de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.



Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

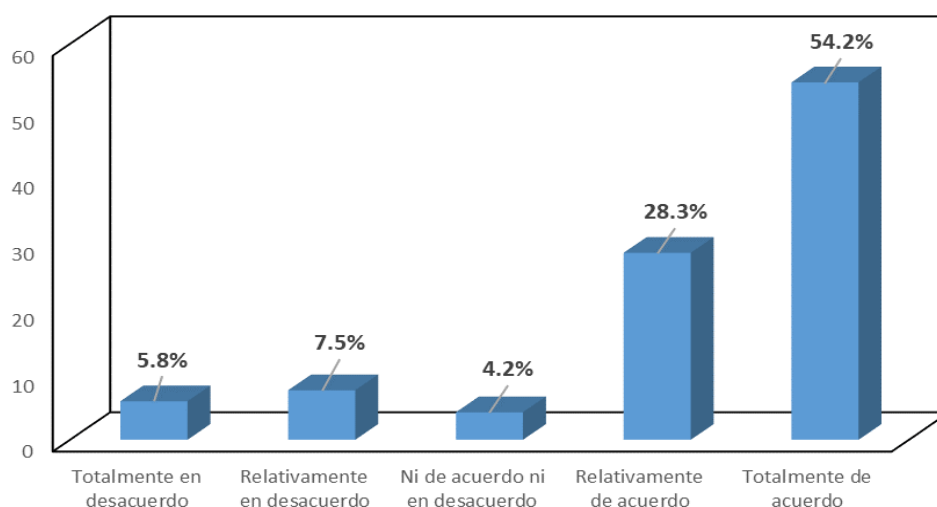
INTERPRETACIÓN: La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente, y realizar bien el servicio desde la primera vez son totalmente favorables con un 45.3%, mientras que el 1% no tienen la confianza y poder brindar bien el servicio.

Tabla 06: Responsabilidad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	1.74	5.8
Relativamente en desacuerdo	2.25	7.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.26	4.2
Relativamente de acuerdo	8.49	28.3
Totalmente de acuerdo	16.26	54.2
TOTAL	30.0	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

Figura 06: Responsabilidad de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.



Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

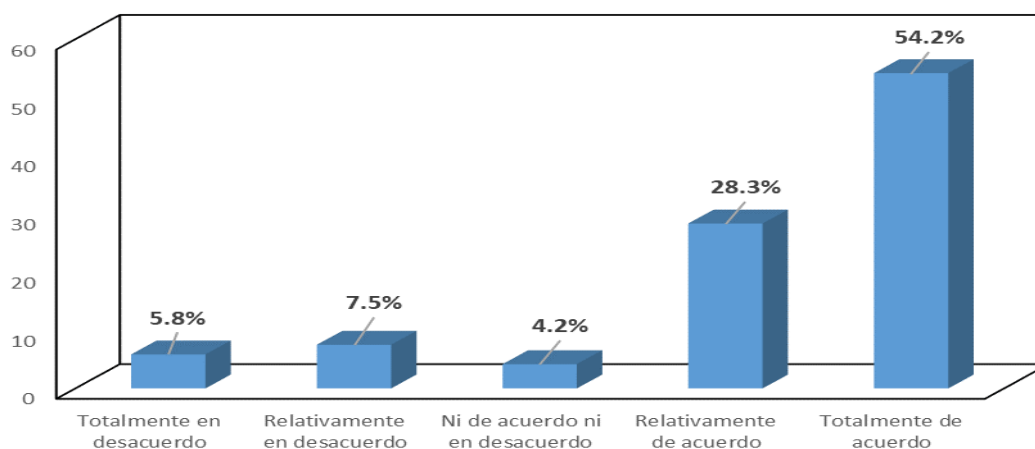
INTERPRETACIÓN: El gráfico nos muestra que el 54.2% de los servidores públicos de la municipalidad Provincial de Chachapoyas están totalmente de acuerdo con la responsabilidad de cumplir funciones, mientras que el 4.2% de los colaboradores no están de acuerdo ni en desacuerdo con dar un servicio responsable y oportuno.

Tabla 07: Satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

	N	%
Totalmente en desacuerdo	1.74	5.8
Relativamente en desacuerdo	2.25	7.5
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1.26	4.2
Relativamente de acuerdo	8.49	28.3
Totalmente de acuerdo	16.26	54.2
TOTAL	30	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

Figura 07: Satisfacción laboral de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.



Fuente: Cuestionario aplicado a los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, 2018.

INTERPRETACIÓN: El gráfico nos muestra que el 54.2% de los servidores públicos de la municipalidad Provincial de Chachapoyas están totalmente de acuerdo con la conformidad del empleo y su entorno, mientras que el 4.2% de los colaboradores no están de acuerdo ni en desacuerdo con las condiciones de trabajo.

COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS:

1. Comprobación de la hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la motivación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018

H₁: Existe relación significativa entre la motivación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018.

Nivel de significancia $\alpha=5\% = 0,05$

Regla de decisión : Si $p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la H₀, caso contrario se acepta H₀.

Prueba estadística: Coeficiente Rho de Spearman

Correlación Rho de Spearman (Motivación vs Calidad de servicios)

	Motivación	Calidad_de_servicios
Coeficiente de correlación	1.000	.4812
Sig. (bilateral)		.0381
N	30	30

La prueba no paramétrica muestra un valor de $p=0,000$ cuyo valor es menor que $\alpha = 0,05$ ($p < \alpha$) en cuya decisión se rechaza la hipótesis nula

Interpretación: Con la información brindada a partir de la muestra, la prueba estadística correlacional de Spearman evidencia una relación significativa

entre la motivación y la calidad de servicios de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018, siendo esta correlación estadística $p = 0.481$, cuyo valor estadístico hace saber que la relación es directa o positiva cuyo grado de relación es mediana.

2. Comprobación de las hipótesis específicas

2.1. De la hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la motivación de logro y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018

H₁: Existe relación significativa entre la motivación de logro y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018.

Nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$

Regla de decisión : Si $p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la H₀, caso contrario se acepta H₀.

Prueba estadística: Coeficiente Rho de Spearman

Correlación Rho de Spearman (Motivación del logro vs Calidad de servicios)

	Motivación	Calidad_de_servicios
Coeficiente de correlación	1.000	.4391
Sig. (bilateral)		.0324
N	30	30

La prueba no paramétrica muestra un valor de $p=0,000$ cuyo valor es menor que $\alpha = 0,05$ ($p < \alpha$) en cuya decisión se rechaza la hipótesis nula

Interpretación: Con la información brindada a partir de la muestra, la prueba estadística correlacional de Spearman evidencia una relación significativa

entre la motivación del logro y la calidad de servicios de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018, siendo esta correlación estadística $p = 0.439$, cuyo valor estadístico hace saber que la relación es directa o positiva.

2.2. Comprobación de la hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre la motivación de poder y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018

H₁: Existe relación significativa entre la motivación de poder y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018.

Nivel de significancia $\alpha=5\% = 0,05$

Regla de decisión : Si $p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la H₀, caso contrario se acepta H₀.

Prueba estadística: Coeficiente Rho de Spearman

Correlación Rho de Spearman (Motivación de poder vs Calidad de servicios)

	Motivación	Calidad_de_servicios
Coeficiente de correlación	1.000	.4663
Sig. (bilateral)		.0215
N	30	30

La prueba no paramétrica muestra un valor de $p=0,000$ cuyo valor es menor que $\alpha = 0,05$ ($p < \alpha$) en cuya decisión se rechaza la hipótesis nula

Interpretación: Con la información brindada a partir de la muestra, la prueba estadística correlacional de Spearman evidencia una relación significativa entre la motivación de poder y la calidad de servicios de los servidores públicos

de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018, siendo esta correlación estadística $\rho = 0.466$, cuyo valor estadístico hace saber que la relación es directa o positiva.

2.3. Comprobación de la hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre la motivación de afiliación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018

H₁: Existe relación significativa entre la motivación de afiliación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018.

Nivel de significancia $\alpha=5\% = 0,05$

Regla de decisión : Si $p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la H₀, caso contrario se acepta H₀.

Prueba estadística: Coeficiente Rho de Spearman

Correlación Rho de Spearman (Motivación de afiliación vs Calidad de servicios)

	Motivación	Calidad_de_servicios
Coeficiente de correlación	1.000	.4953
Sig. (bilateral)		.0167
N	30	30

La prueba no paramétrica muestra un valor de $p=0,000$ cuyo valor es menor que $\alpha = 0,05$ ($p < \alpha$) en cuya decisión se rechaza la hipótesis nula

Interpretación: Con la información brindada a partir de la muestra, la prueba estadística correlacional de Spearman evidencia una relación significativa entre la motivación de poder y la calidad de servicios de los servidores públicos de la

Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018, siendo esta correlación estadística $\rho = 0.495$, cuyo valor estadístico hace saber que la relación es directa o positiva.

IV. DISCUSION

La presente investigación hace referencia a la motivación y la calidad de servicio que existe en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas - 2018. Se debe precisar que el concepto de Motivación está vinculada a la Voluntad de ejercer altos niveles de esfuerzo hacia metas organizacionales, condicionadas por la satisfacción de alguna necesidad personal, entendiendo por necesidad un estado interno del sujeto que hace que ciertos resultados parezcan atractivos (Robbins, 2004). En cambio la orientación que siguen todos los recursos y trabajadores de una organización a fin de obtener la satisfacción de sus clientes o usuarios (Tschohl, 2011), conceptualiza a la Calidad de servicio.

La motivación conforme lo señala David McClelland, tiene tres dimensiones: Motivación de logro, Motivación de Poder y Motivación de afiliación, por lo que se concluye que la motivación de los Recursos Humanos, son el eje fundamental del funcionamiento de la entidad, porque tiene una relación con la Calidad de Servicio que se brinda en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas. Asimismo la calidad de servicio tiene como dimensiones: elementos tangibles, confianza, responsabilidad, Satisfacción laboral y Empatía. La prueba estadística correlacional de Spearman evidencia una relación significativa entre la motivación y la calidad de servicios de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018, siendo esta correlación estadística $\rho = 0.481$, cuyo valor estadístico hace saber que la relación es directa o positiva cuyo grado de relación es mediana. Galviz (2011) aduce que la calidad de un servicio se ajusta a las especificaciones de la empresa y a las del cliente; ya que éste es quien determina si un servicio es de calidad o no. Por lo antes señalado, podemos resaltar, que el personal motivado, brindara un servicio de calidad, lo cual incrementa las posibilidades de que la Municipalidad Provincial de Chachapoyas,

cumpla con las metas establecidas y además posicionarse dentro del ranking de municipalidades con buena gestión.

Existe la prueba estadística correlacional de Spearman evidencia una relación significativa entre la motivación del logro y la calidad de servicios de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018, siendo esta correlación estadística $\rho = 0.439$, cuyo valor estadístico hace saber que la relación es directa o positiva. En esta motivación las personas buscan situaciones en las que se les asigne una responsabilidad personal para solucionar problemas, recibir una retroalimentación sobre de su desempeño (para conocer si su rendimiento está que mejora o no) y en las que puedan emprender metas desafiantes y lo mismo ocurre en cuanto a motivación de poder y motivación de afiliación.

V. CONCLUSIONES

Con relación al primer objetivo específico: Validar la relación que existe entre la motivación de logro y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018, En la tabla N° 2 la evidencia estadística de correlación es de 0.4391, donde demuestra que existe una relación directa; positiva cuyo grado de relación es mediana; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es moderada.

Con relación al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión motivación de poder y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, En la tabla 03 la evidencia estadística de correlación es de 0.4663, donde demuestra que existe una relación directa; positiva débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la 91 significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor 0.05.

Con relación al Tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión motivación de afiliación y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas. En la tabla 04 la evidencia estadística de correlación es de 0.553, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presenta un menor a 0.01. Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05.

Finalmente, con relación al objetivo general: Establecer la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018, En la tabla 01 evidencia una relación significativa entre la motivación y la calidad de servicios de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018, siendo esta correlación estadística $\rho = 0.481$, cuyo valor estadístico hace saber que la relación es directa o positiva cuyo grado de relación es mediana.

VI. RECOMENDACIONES

La motivación laboral y la calidad de servicio tiene una relación muy débil, debida a que la motivación tiene una influencia directa en el desempeño del trabajador por ende en el servicio que se brinda. Por tal razón se recomienda utilizar correctamente los medios de motivación laboral e incluir otras maneras de motivar al trabajador como: reconociendo laboral, asensos de cargos, vacaciones, incremento de remuneraciones y otros concerniente a la motivación.

La motivación de logro con la calidad de servicio tiene una relación débil. Por lo cual, se le recomienda a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas a formular un Plan de comunicación para fortalecer los aspectos relacionados a la atención de calidad, considerando aspectos de relaciones humanas, manejo de comunicación y otros.

La motivación de poder y calidad de servicio tienen una relación débil. Por tal motivo se le recomienda a la institución aplicar estrategias de motivación en relación a la política de la institución para impulsar la calidad de servicio.

Con respecto a la dimensión motivación de afiliación y calidad de servicio laboral la relación entre los dos es débil. Por consecuente se le recomienda a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas a formular un plan de motivación laboral en relación calidad de servicio. Todo ello con la finalidad de mejorar el desempeño del trabajador y alcanzar los objetivos de la institución.

VII. REFERENCIAS

- Angulo Sainz, J. A. (2013). Cultura Organizacional, Clima y Liderazgo en Organizaciones Educativas. (Tesis Doctoral), Universidad de Valladolid. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/4068/1/TESIS393-131203>. España.
- Barriga Rodriguez, R. D. (2016). Clima organizacional y desempeño docente en la Universidad "Jaime Bausate y Mesa" (2016), Jesus Maria -Lima (Tesis Maetria). Obtenido de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/5177>. Lima.
- Chavez Chavez, O. E. (2015). Clima organizacional y su relación con el desempeño docente en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público Argentina, Lima. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Obtenido de <http://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNH>. Huanuco - Perú.
- Chiavenato, I. (2002). Gestión de Talento Huamano. Obtenido de <https://valerojulio.files.wordpress.com/2012/09/libro-gestion-del-talento-humano-chiavenato>. (5ta Edición) México: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional la dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda edición. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A, de C.V.
- Días Palma, R., & Fernández Montero, D. M. (2017). Clima Organizacional y Desempeño Docente. (Tesis de pre grado), obtenido de. San Juan Bautista - Perú.
- González Román, S. M., & Figueroa Aparicio, H. (2017). Clima laboral y satisfacción docente en el Colegio Técnico microempresarial el Carmen - Colombia, 2016. (tesis de Postgrado). Universidad Privada Norbert Wiener. Obtenido

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/739/MAESTRO-%20>. Lima - Perú.

Idalberto, C. (1999). Administración de Recursos Humanos. Obtenido de [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO). Mexico: Mc Graw Hill.

Lacherre Calderón, E. (2017). Cultura organizacional en docentes de ZEGEL - IPAE Piura. (Tesis de Postgrado). Universidad de Piura. Obtenido de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/2989/MAE_EDUC_346.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Piura - Lima.

Machuca Cerdán, H., & Pajares Villanueva, W. (2016). Influencia del clima Organizacional en el desempeño laboral del personal docente de la institución educativa pública Rafael Olascoaga de Cajamarca 2016. (Tesis de Pre grado). Universidad Privada del Norte. Obtenido de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstre>. Cajamarca - Perú.

Medina Montesdeoca, A. (2017). Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán (Tesis de Pre Grado) Universidad Andina Simón Bolívar sede Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5611>. Quito.

MINEDU. (2013). Ministerio de Educación del Perú,. Lima: (MINEDU).

Narea Vázquez, N. E., & Páez Rojas, M. A. (2015). El Clima Organizacional incide en el desempeño directivo y docente de la escuela Vespertina Obando Pacheco, en el año lectivo 2014 - 2015. (Tesis de Pregardo). Universidad Laica Vicente Rocafuerte. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44>. Guayaquil - Ecuador.

Quiñonez Villegas, C. A., & Peralta Quisirumbay, M. F. (2016). Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión

Ecuatoriana del Sur (2016) (Tesis Pre Grado), Universidad Peruana Unión, Ecuador. Obtenido <http://repositorio.upeu>. Lima.

Zans Castellón, A. (2017). Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional de Matagalpa, (Tesis Postgrado). Universidad Nacional Nicaragua. Obtenido de <http://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>. Managua - Nicaragua.

VIII. ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

CALIDAD DE SERVICIO Y MOTIVACION DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS - 2018

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	CONCLUSIÓN GENERAL	RECOMENDACIÓN GENERAL
¿Qué correlación existe entre motivación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018?	Establecer la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018	Existe una relación significativa entre la motivación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 20	1.- Con relación al primer objetivo específico: Validar la relación que existe entre la motivación de logro y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018, En la tabla N° 2 la evidencia estadística de correlación es de 0.4391, donde demuestra que existe una relación directa; positiva cuyo grado de relación es mediana; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la significatividad, es moderada.	1.- La motivación laboral y la calidad de servicio tiene una relación muy débil, debida a que la motivación tiene una influencia directa en el desempeño del trabajador por ende en el servicio que se brinda. Por tal razón se recomienda utilizar correctamente los medios de motivación laboral e incluir otras maneras de motivar al trabajador como: reconociendo laboral, asensos de cargos, vacaciones, incremento de remuneraciones y otros concerniente a la motivación.
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	CONCLUSIONES GENERALES	RECOMENDACIONES GENERALES
1.-¿Cómo se relaciona la motivación de logro y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018?	-Validar la relación que existe entre la motivación de logro y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018	Hipótesis específica 1: La motivación de logro se relaciona con la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018.	2.- Con relación al segundo objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión motivación de poder y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, En la tabla 03 la evidencia estadística de correlación es de 0.4663, donde demuestra que existe una relación directa; positiva débil; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, la 91 significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presentan un menor a 0.01.Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor 0.05.	2.- La motivación de logro con la calidad de servicio tiene una relación débil. Por lo cual, se le recomienda a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas a formular un Plan de comunicación para fortalecer los aspectos relacionados a la atención de calidad, considerando aspectos de relaciones humanas, manejo de comunicación y otros.
2.-¿Cómo se relacionan la motivación de poder la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018?	-Validar la relación que existe entre la motivación de poder y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018-	Hipótesis específica 2: La motivación de poder se relaciona con la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018.	3.-. Con relación al Tercer objetivo específico: Determinar la relación entre la dimensión motivación de afiliación y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas. En la tabla 04 la evidencia estadística de correlación es de 0.553, donde demuestra que existe una relación directa; positiva moderada; es decir que a medida que se incrementa la relación en un mismo sentido, crece para ambas variables. Asimismo, La significatividad, es alta porque la evidencia estadística demuestra que los resultados presenta un menor a 0.01.Entonces no existe suficiente evidencia estadística para rechazar la relación, porque la p-valor <0.05.	3.- La motivación de poder y calidad de servicio tienen una relación débil. Por tal motivo se le recomienda a la institución aplicar estrategias de motivación en relación a la política de la institución para impulsar la calidad de servicio.
3.-¿Cómo se relaciona la motivación de afiliación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018?	Validar la relación que existe entre la motivación de afiliación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018.	Hipótesis específica 3: La motivación de afiliación se relaciona con la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018.	4.- Finalmente, con relación al objetivo general: Establecer la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018, En la tabla 01 evidencia una relación significativa entre la motivación y la calidad de servicios de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial De Chachapoyas – 2018, siendo esta correlación estadística $\rho = 0.481$, cuyo valor estadístico hace saber que la relación es directa o positiva cuyo grado de relación es mediana.	4.-. Con respecto a la dimensión motivación de afiliación y calidad de servicio laboral la relación entre los dos es débil. Por consecuente se le recomienda a la Municipalidad Provincial de Chachapoyas a formular un plan de motivación laboral en relación calidad de servicio. Todo ello con la finalidad de mejorar el desempeño del trabajador y alcanzar los objetivos de la institución

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE SERVICIO Y MOTIVACION DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS - 2018

Instrucciones: Esta encuesta es anónima le pedimos que responda a cada ítem con sinceridad marcando un aspa (x) en la casi que considere conveniente. Sus respuestas tienen carácter de confidencial.

Sexo: Femenino Masculino

PARTE I: DE MOTIVACIÓN

Marque con una X el grado de acuerdo o desacuerdo respecto a la motivación que posea en su trabajo diario que desempeña en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas, teniendo en cuenta la siguiente escala:

1	2	3	4	5
Nunca/Ninguno Totalmente en desacuerdo	Poco Relativamente en desacuerdo	Regular/Algo Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Mucho Relativamente de acuerdo	Siempre/Todo Totalmente de acuerdo

¿PORQUÉ PONE O PONDRÍA MUCHO ESmero EN EL TRABAJO QUE EJECUTA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS?	1	2	3	4	5
1. Porque tengo que demostrarme a mí mismo que yo puedo hacerlo.					
2. Me esmero poco, porque no creo que valga la pena esforzarse en esta labor.					
3. Para lograr la aprobación de otras personas (como mis jefes, colegas, familia, usuarios, etc.).					
4. Porque el poner esmero en esta función responde a mis valores personales.					
5. Porque me hace sentir orgulloso de mí mismo.					
6. Porque me recreo realizando mis funciones.					
7. Porque si no me sentiría mal en relación a mí mismo.					
8. Porque los demás me van a brindar más seguridad en el trabajo sólo si coloco el adecuado esfuerzo en mi desempeño laboral.					
9. Para evitar que los demás me critiquen (como mis jefes, colegas, familia, usuarios, etc.).					
10. Porque los demás me van a respetar más (como mis jefes, colegas, familia, usuarios, etc.).					
11. Porque yo personalmente pienso que es importante poner esmero en esta labor.					
12. Porque la función que ejecuto es interesante.					
13. Porque lo que realizo en mi labor es emocionante.					
14. Porque me expongo a perder mi trabajo si no pongo el adecuado esfuerzo.					
15. No me esmero, porque concibo que estoy derrochando mi tiempo en el trabajo.					
16. No sé por qué realizo este trabajo, ya que no le hayo sentido.					
17. Porque mis superiores me van a indemnizar financieramente, solamente si pongo el suficiente esfuerzo en mi trabajo.					
18. Porque el poner esmero en esta labor tiene un significado personal para mí.					
19. Porque si no sentiría vergüenza de mí mismo.					

Adaptado de Gagné, Forest, Gilbert, Aube, Morin y Maloni (2010)

PARTE II: CALIDAD DE SERVICIO

Marque con una X el grado de acuerdo o desacuerdo en las siguientes afirmaciones, siendo:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
1. Los recursos materiales solicitados, llegan oportunamente.					
2. Mi ambiente de trabajo presenta adecuadas condiciones de iluminación y climatización.					
3. La honestidad es importante en mi centro de trabajo.					
4. Casi siempre me siento seguro de mí mismo.					
5. Actualmente ejerzo la carrera profesional que ostento.					
6. La organización en la municipalidad es buena.					
7. Siempre practico los valores morales ante la sociedad.					
8. Mi estado de ánimo es muy cansado porque existe mucha carga laboral.					
9. Con frecuencia practico la solidaridad con los demás compañeros de labor.					
10. Poseo iniciativa propia para realizar alguna actividad dentro del municipio.					

Adaptado de Ramos y Salazar (2016)

¡Muchas gracias por su colaboración!

Validación de instrumento

ANEXO 1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(lla): Mg Gladys Dalila Lora de Buza

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de LA MAESTRIA EN GESTION PUBLICA, requiero validar los instrumentos con los cuales se recoge la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de MAESTRO.

El título de nuestra investigación es: MOTIVACION Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS - 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

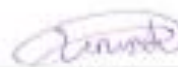
Atentamente,



Firma

Karen Mascyel Epquin Alvarado

D.N.I: 47096854



Firma

Steve Lery Lerzundi Rivera

D.N.I: 72435658

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

20 de 06 del 2011

Apellidos y nombres del juez evaluador: Romilla Cieza Gladys Dalila DNI: 19457349

Especialidad del evaluador: Docente de Investigaciones de Pasado



Firma

* Pertinencia: El ítem corresponde al concepto ítem formulado.

* Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del servicio.

* Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Sujeción se da solo cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

ANEXO 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	DIMENSION 1 Los recursos materiales solicitados, llegan oportunamente.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	MI ambiente de trabajo presenta adecuadas condiciones de iluminación y climatización.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	DIMENSION 2 La honestidad es importante en mi centro de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Casi siempre me siento seguro de mí mismo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	DIMENSION 2 Actualmente ejerzo la carrera profesional que ostento.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	La organización en la municipalidad es buena.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	DIMENSION 2 Siempre practico los valores morales ante la sociedad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	MI estado de ánimo es muy cansado porque existe mucha carga laboral.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSION 2	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

9	Con frecuencia practico la solidaridad con los demás compañeros de labor.						
10	Poseo iniciativa propia para realizar alguna actividad dentro del municipio.						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

20 de 06 del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: Bartilla Cieza Gladys Dacia DNI: 19258349

Especialidad del evaluador: Docente de investigación de Pregrado


Firma

- 1) Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2) Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
- 3) Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es concreto, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)/(ta): D. Felix Diaz Tamy

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de LA MAESTRIA EN GESTION PUBLICA, requiero validar los instrumentos con los cuales se recoge la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de MAESTRO.

El título de nuestra investigación es: MOTIVACION Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS - 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.


Firma
Karen Mascoyael Epquin Alvarado
D.N.I: 47096854


Firma
Steve Lerry Lerzundi Rivera
D.N.I: 72435558

laboral.	SI	No	SI	No	SI	No
9 Con frecuencia practico la solidaridad con los demás compañeros de labor.	/		/		/	
10 Poseo iniciativa propia para realizar alguna actividad dentro del municipio.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se están aplicando para aplicar

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] No aplicable []

7 de 02 del 2013

Apellidos y nombres del juez evaluador: DIAZ TERRY, FELIX DMI: LA523689

Especialidad del evaluador: Docente Universitario - Postgrado Investigacion

Firma
Firma

* Fielidad: El juez corresponde al concepto laboral.
 * Fielidad: El juez es responsable al correspondiente de acción especial del contrato.
 * Calidad: Se refiere a la calidad de la prestación del bien, es decir, modo y forma.

Nota: El juez, en caso de suficiencia o exceso, los datos planteados son solo para fines de información.

ANEXO 1

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(lta):

Ms. Rosma Pifly Becerra

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, requerimos validar los instrumentos con los cuales se recoge la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Maestro en Gestión Pública.

El título de nuestra investigación es: CALIDAD DE SERVICIO Y MOTIVACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS-2018. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

1. Anexo 1: Carta de presentación
2. Anexo 2: Matriz de operacionalización
3. Anexo 3: Definiciones conceptuales de las variables
4. Anexo 4: Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma:
LERZUMCA RIVERA, STEVE LERRY

Firma:
EPQUIN ALVARADO, KAREN MASCAYEL

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] No aplicable [] No aplicable []

20 de junio del 2018

Apellidos y nombres del juez evaluador: PUSIL ASCERRA MARIA DEL CARMEN DNI: 16665356

Especialidad del evaluador: DEPARTAMENTO UNIVERSITARIA


Firma

1 Perinencia: El ítem corresponde al concepto solicitado.

2 Exigencia: El ítem es apropiado para representar el componente e dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dio suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 4

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / Ítems	Perinencia ¹ Exigencia ² Claridad ³ Suficiencia					
		Si	No	Si	No	Si	No
1	DIMENSION 1 Los recursos materiales solicitados, llegan oportunamente.	/		/		/	
2	MI ambiente de trabajo presenta adecuadas condiciones de iluminación y climatización. DIMENSION 2	/		/		/	
3	La honestidad es importante en mi centro de trabajo.	/		/		/	
4	Casi siempre me siento seguro de mí mismo. DIMENSION 2	/		/		/	
5	Actualmente ejerzo la carrera profesional que ostento.	/		/		/	
6	La organización en la municipalidad es buena. DIMENSION 2	/		/		/	
7	Siempre practico los valores morales ante la sociedad.	/		/		/	
8	MI estado de ánimo es muy cansado porque existe mucha carga laboral. DIMENSION 2	/		/		/	

9	Con frecuencia practico la solidaridad con los demás compañeros de labor.					
10	Poseo iniciativa propia para realizar alguna actividad dentro del municipio.					

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

20 de Junio del 2019

Apellidos y nombres del juez evaluador: PABLO ESCOBAR MARIJA DEL CARMEN DNI: 66658356


Especialidad del evaluador: DOCENTE UNIV. PUERTO RICO


Firma

- 1) Pertinencia: Si item corresponde al concepto técnico formulado.
- 2) Relevancia: Si item es apropiado para responder al componente o dimensión específica del constructo.
- 3) Claridad: Si entiende sin dificultad alguna el enunciado del item, su contenido, sentido y directed.

Nota: Si suficiencia en dos suficiencia cuando los items planteados son suficientes para medir la dimensión

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL

 UCV <small>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</small>	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 2
--	--	---

Yo Karen Mascyel Epquin Alvarado, identificado con DNI N° 47096854 egresado de la Escuela Profesional de Posgrado, del programa de maestría de Gestión pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "MOTIVACION Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS-2018."; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 47096854

FECHA: 07 DE SETIEMBRE del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS
EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 2 de 2

Yo Steve Lerry Lerzundi Rivera, identificado con DNI N° 72435558, egresado de la Escuela Profesional de Posgrado, del programa de maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "MOTIVACION Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS-2018" en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



FIRMA

DNI: 72435558

FECHA: 07 DE SETIEMBRE del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ACTA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Dra. Fiorela Anaf Fernández Otoyá, revisor de la tesis de los egresados, BR. EPQUIN ALVARADO, KAREN MASCYEL Y BR. LERZUNDI RIVERA, STEVE LERRY, titulada: MOTIVACION Y CALIDAD DE SERVICIO DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHACHAPOYAS - 2018, constato que la misma tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó 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.

Chiclayo, 26 de julio de 2018



Dra. Fiorela Anaf Fernández Otoyá
DNI: 16806272

ULTIMA HOJA REPORTE TURNITIN

TESIS

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	14%	0%	11%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	7%
2	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	6%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad de San Martin de Porres	1%