



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Motivación del personal y calidad del servicio al usuario en el Municipio de la Provincia de
Tumbes, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Risco Ancajima, Rudy Estefany (ORCID: 0000-0003-1731-4287)

ASESOR:

Dr. Saavedra Olivos, Juan José (ORCID: 0000-0001-8191-8988)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

PIURA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A mis padres y hermanos, que sentaron en mí las bases de responsabilidad, a quienes les debo su apoyo absoluto y quienes me dieron el empuje necesario para superarme cada día más.

A Misael, por su voluntad, amor y apoyo incondicional, y a Naya por ser mi ser de luz que hoy cuida de mi desde el cielo.

La autora.

Agradecimiento

Al Doctor Saavedra Olivos Juan José, por su apoyo y asesoramiento en el desarrollo de la presente tesis, y sobre todo por promover la cultura hacia la investigación.

Al Gerente Municipal de la Provincia de Tumbes, por haber aceptado se realice el presente trabajo de investigación en la entidad. Al personal directivo, administrativo y comunidad provincial que participaron de forma tolerable y generosa en el desarrollo de los cuestionarios, que hicieron viable la realidad de esta investigación.

Mi gratitud a todos ustedes, porque sin su ayuda, no habría logrado desarrollar con éxito el trabajo de investigación.

La autora.

Página del jurado

Declaratoria de Autenticidad

Declaración de Autenticidad

Yo, Br. RISCO ANCAJIMA RUDY ESTEFANY, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°76442171, con la tesis titulada: “MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EN EL MUNICIPIO DE LA PROVINCIA DE TUMBES, 2019”

Declaro bajo juramento que:

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

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

Piura, 15 de enero del 2020.



Risco Ancajima, Rudy Estefany

DNI: 76442171

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	12
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Variables, Operacionalización.....	13
2.3. Población, y muestra.....	14
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	15
2.5. Procedimiento	17
2.6. Método de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	17
III. RESULTADOS	18
IV. DISCUSIÓN	25
V. CONCLUSIONES.....	28
VI. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	33

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de las Variables	13
Tabla 2: Planilla del personal por Servicios 2019 – según categoría	15
Tabla 3: Niveles de motivación personal y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019... ..	18
Tabla 4: Niveles de la dimensión de la motivación extrínseca y calidad del servicio del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019	19
Tabla 5: Niveles de la dimensión de organización de la dimensión de motivación intrínseca y calidad del servicio del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019... ..	21
Tabla 6: Correlación de spearman entre la motivación personal y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019... ..	23
Tabla 7: Correlación de spearman de la dimensión de la motivación extrínseca y calidad del servicio del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.....	23
Tabla 8: Correlación de spearman de la dimensión de motivación intrínseca y calidad del servicio del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.....	24

Índice de Figuras

Figura 1: Porcentaje de investigados según el nivel de motivación personal y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.....	19
Figura 2: Porcentaje de investigados según la dimensión de la motivación extrínseca y calidad del servicio del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.....	20
Figura 3: Porcentaje de investigados según la dimensión de motivación intrínseca y calidad del servicio del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019	22

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, es tipo descriptiva correlacional, tiene como objetivo determinar la relación entre la motivación del personal y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes en el año 2019, para el recojo de la información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, con una muestra de 61 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, para el procesamiento de datos se aplicó el método estadístico que consta de dos fases: i) conocer el grado de motivación en el personal y evaluar el servicio que se brinda al usuario a través de la estadística representativa, y con la utilización de los cuestionarios se realizó la representación cuantitativa que permitió valorar cada variable; ii) se aplicó la prueba de Rho Spearman para la contrastación de hipótesis, utilizando el software SSPS versión 21; al finalizar estos procesos, se ha logrado comprobar que del total de investigados el 39,34%, de los trabajadores sienten una motivación adecuada, de los cuales el 18.03% ofrecen una calidad atención excelente, y el 9,84% brindan una calidad de servicio deficiente. Así mismo, se ha logrado determinar con la prueba estadística Rho de Spearman, que existe estadísticamente significancia entre las variables de estudio de manera directa, puesto que el valor de “ p ” es menor al nivel de significancia de 5%, rechazando la hipótesis nula; es decir, existe relación directa entre la motivación del personal y la calidad de servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019; con un porcentaje de correlación fuerte de 82%. Partiendo de estos resultados, se concluyó que, al aplicar el instrumento de estudio, nos indica que el personal siente una motivación adecuada, lo que estimula a brindar una buena atención al usuario, es decir, que es sensible al factor motivación, es por ello, que se debe promover su constante estudio.

Palabras clave: Motivación laboral, motivación extrínseca, motivación intrínseca, calidad de servicio.

ABSTRACT

The present research work, is descriptive correlational type, aims to determine the relationship between the motivation of staff and the quality of service to the user of the Municipality of the Province of Tumbes in 2019, for the collection of information was used as The survey technique and as instrument the questionnaire, with a sample of 61 workers of the Provincial Municipality of Tumbes and 61 users of the provincial community, for the processing of data the statistical method was applied which consisted of two phases: i) knowing the degree of motivation in the personnel and to evaluate the service that is offered to the user through the representative statistics, and with the use of the questionnaires the quantitative representation was made that allowed to evaluate each variable; ii) the Rho Spearman test was applied for the hypothesis testing, using the SSPS software version 21; at the end of these processes, it has been verified that 39.34% of the workers surveyed feel an adequate motivation, of which it is considered that only 9.84% offer excellent attention, while 18.03% provide a quality of service. poor service. likewise it was possible to determine that there is no statistically significant between the study variables in a direct way, since the value of "p" is greater than the level of significance of 5%, accepting the null hypothesis; which indicates that there is no direct relationship between the motivation of the staff and the quality of service to the user of the Municipality of the Province of Tumbes. Based on these results, it was concluded that the relationship between the study variables is very weak and not significant, so it is recommended to municipal officials to promote the study of other causal variables that help to understand human behavior, seeking to identify what factors drive their motivation and how informed the user is about the services provided by the municipality.

Keywords: Work motivation, extrinsic motivation, intrinsic motivation, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas en la mayor parte de los países, pero sobre todo en Estados Unidos, se han realizado constantes estudios sobre la motivación que perciben los trabajadores y su analogía con la calidad de servicio que ofrecen. Estos estudios se han presentado en todas las clases de empresas (micro, pequeñas y medianas), pues el adecuarse a las nuevas innovaciones siempre es un gran reto, sobre todo en un mundo más globalizado y exigente a la vez es fundamental el servicio de una mejor calidad y capacidad en la atención.

Se tiene conocimiento, que cuando la motivación es mengua, presenta problemas a temas relacionados con la con la toma de decisiones y organización de estrategias para el apoyo en la construcción de programas y planes de innovación que orienten a la mejora del trabajo, y por lo tanto que influyan en la satisfacción laboral.

Según estudios, un colaborador motivado “es la sustancia principal en la organización, es conseguir que los colaboradores se relacionen entre ellos y sean parte de la estrategia de la empresa, y que dirijan sus acciones al logro de sus objetivos” (Cáceres, 2017).

En la Municipalidad de la provincia de Tumbes, se ha podido evidenciar que la calidad de servicio que se ofrece al usuario tiene deficiencias, pues los usuarios presentan quejas y molestias con respecto a la atención que se brinda en la municipalidad. Es por ello que se intenta comprobar cómo ayuda un personal motivado en su comportamiento al brindar el servicio de atención en la Municipalidad, así mismo demostrar cuáles son los beneficios y elementos de impulso que originan un impacto superior en el personal que labora. El proyecto busca saber qué es lo que provoca a los trabajadores a tener una mayor responsabilidad y motivación con su entidad.

Se identificó como principal causa que está provocando la presencia de una motivación y calidad de atención desfavorable, según un estudio de (García, 2012) afirma:

Que el colaborador requiere sentirse valorado por su líder, jefe, y también por sus amigos de trabajo, pues es justo esta diferenciación y exaltación ante el resto del personal, que nos da la clave de motivación tanto para él, como para los demás trabajadores.

Según, (Huamaní & Acuña Oré, 2015), recomienda que, “tanto para los jefes como los trabajadores la motivación es significativa para una buena labor, sin embargo, es necesario la continua búsqueda de nuevas formas de motivar al personal para conservar su disputa por lograr sus objetivos”.

El Informe Nacional de Desarrollo Humano, el Diario (Gestion, 2017) señala que actualmente las empresas han cambiado según su orientación. Pues un trabajador puede llegar a ser un 80% más productivo si se siente comprendido y motivado en su ambiente laboral. Así lo indicó Enrique Pérez-Wicht, coordinador del Centro de Liderazgo para el Desarrollo de la Universidad Católica San Pablo de Arequipa, quien señaló, que la productividad puede reducir a un 50% si en la empresa o entidad se llegara a dar una baja inteligencia emocional.

Para elaborar el plan de investigación, se ha considerado algunos trabajos referentes a la motivación:

Según, (García, 2012). *La motivación laboral*. [Tesis de Maestría]. Universidad de Valladolid, España. La investigación se identifica por ser de tipo descriptiva - cuantitativo, no experimental. Conformada con una prueba de análisis de 20 trabajadores entre una condición de 25 a 45 años, para recopilar la información se trabajó como técnica la entrevista y como herramienta el cuestionario. El investigador nos proporciona las siguientes conclusiones: i) Dentro los potenciales que incrementan la motivación, un 45% de los encuestados indica que una mala retribución económica es causa de abandono laboral, sin embargo el 55 % restante, indica que dejaría su trabajo por un clima laboral no favorable; ii) Si una persona no está motivada, no sirve de nada una buena retribución económica, pues no va a desempeñar bien su trabajo y por lo tanto no va a contribuir con a alcanzar las metas trazadas por la empresa.; iii) Un 40% de los interrogados consideraron como ingrediente motivador un trabajo estable y un buen salario, posibilidades de desarrollo y trabajo estable un 15%, horario de trabajo y labor

estable un 15%, y buen clima laboral y horario de trabajo un 25%. Cabe precisar que todas estas características, son unos motivadores sustanciales de desempeño y productividad, y no demandan de un gran gasto económico.

Los autores de la investigación concluyen que los estudios realizados en el contexto internacional sobre las variables a estudiar, tienen relación directa, es decir que al volumen que aumente el grado de la motivación incrementara el grado de satisfacción del usuario.

Según, (Sajamí, 2015). *La motivación del personal y su relación con la Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial De Lamas, 2015*. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto, Perú. El presente trabajo es de tipo correlacional-descriptiva. Su muestra está constituida por 12 colaboradores, se aplicó la encuesta en escala de Likert para el recojo de la información. El autor concluye: i) Que de los tipos de motivación: la motivación extrínseca, se halla en un 34% entre los intervalos de satisfecho e insatisfecho alcanzado un nivel intermedio, suceso similar para la motivación intrínseca, pero con una propensión sutil hacia los grados superiores de satisfacción; ii) Al aplicar la prueba de hipótesis de Spearman, se demuestra que las variables en estudio son significativas con relación directa, es decir, que a un mayor nivel de motivación, mayor calidad en el servicio.

Del mismo modo, (Reátegui, 2017). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016*. [Tesis de Maestría]. Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, Tarapoto, Perú. La indagación es de modo correlacional descriptiva de corte transversal. Tuvo 19 educativos como muestra, se aplicó el cuestionario para la recopilación de la información. Al respecto este autor concluye: i) Existe influencia entre las variables de estudio en un 34%, con una determinación de 0.338 y una similitud de Pearson de 0.581, demostrando su correlación media.

Igualmente, (Ruiz, 2016). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad ejecutora 400 DIRES San Martín 2014*. [Tesis para Maestro]. Universidad Cesar Vallejo – Tarapoto, Tarapoto, Perú. Es un estudio correlacional - descriptivo y de carácter no

experimental. Ochenta y cuatro trabajadores conforman la muestra de estudio, para reunir los datos se empleó una encuesta junto con un cuestionario. Según el estudio realizado se concluye: i) Los colaboradores muestran un bajo nivel de motivación, pues los índices del factor intrínseco son más bajos que los del factor extrínseco, es decir, que los trabajadores se muestran indiferentes hacia retribuciones económicas, pues le conceden mayor valor a los aspectos relacionados con el desarrollo personal, y cumplimiento de objetivos, ii) Cerca del 50% de los encuestados, mostraron bajos niveles de desempeño laboral, consecuencia de la utilización de recursos innecesarios, o a la falta de conocimiento acerca de sus funciones; iii) A través de las pruebas estadísticas empleadas, como la de Rho de Spearman con 0.000 , se comprobó la presencia de correlación entre las variables de estudios, aceptándose la hipótesis alternativa.

Según los autores nacionales, nos permiten entender que para que exista un nivel positivo de motivación y calidad en atención al usuario especialmente en los municipios depende en gran proporción de la relación interpersonal entre autoridades y asalariados administrativos, pues estos colaboradores necesitan de programas de apoyo que los ayude a reformar sus funciones y actividades dentro de la empresa.

En el contexto local, actualmente no existen investigaciones relacionadas a la motivación, es por ello que se ha propuesto realizar un estudio para comprobar si la motivación del recurso humano de la Municipalidad Provincial de Tumbes repercute en la satisfacción del cliente. El objetivo principal del estudio es identificar la clase de atención que se brinda al usuario, obteniendo así el grado de satisfacción que perciben los ciudadanos en dicha municipalidad.

En continuidad, se presentan algunas teorías de motivación, que nos ayudaran a entender el comportamiento humano, buscando identificar qué factores impulsa su motivación:

La Motivación, afirma (Reeve, 2010), se puede entender cómo; “una causa incierta del comportamiento humano inferido por su ambiente o inducido por sus expresiones corporales”. Teoría del modelo de la jerarquía de Maslow: Según (Quintero, 2011), la jerarquía de Maslow o también conocida como la Pirámide de Maslow, nace con Abraham Maslow en su

obra: “*Una teoría sobre la motivación humana* de 1943”, que subsiguientemente extendió. Abraham expone en su teoría un rango o jerarquía de necesidades humanas, las cuales se construyen de forma ascendente de acuerdo al grado de importancia para la facultad de motivación y supervivencia, en concordancia, señala que a medida que las necesidades primordiales se cumplen (respirar, tomar agua, comer, dormir), se van desarrollando deseos y necesidades más elevados (auto – realización).

Maslow, señala cinco clases de necesidades y las separa en superiores e inferiores: fisiológicas básicas, como de menor nivel, y seguridad, sociales, ego y de autorrealización, como de mayor nivel; Asimismo Maslow estas necesidades las diferencia en “deficitarias” (funcionales, seguridad, sociales y de pertenencia, y de ego o de estima) y de “Mejora del ser” (autorrealización). Lo que diferencia una y otra, es que la primera (deficitarias) hacer referencia a una falta o carencia, y la segunda (mejora del ser) se refiere al quehacer del sujeto (Koltko, 2006)

Teoría de los dos Factores de Herzberg: la teoría desarrollada por Frederick Irving Herzberg, puede representar la explicación más notoria de la motivación laboral. Según (Manso, 2002), esto nace tras una investigación realizada por Herzberg y sus compañeros aun grupo de profesión contable e ingeniería a los cuales solicitaron que respondieran una serie de preguntas referentes a algún momento en que se hayan sentido exclusivamente bien o mal respecto a su trabajo y qué fue lo que sucedió, estas respuestas permitió a Herzberg concluir que en el ambiente laboral la motivación se divide en dos factores:

- Factores independientes, o también llamados de higiene o extrínsecos, son factores asociados con la insatisfacción o sentimientos malos que los colaboradores afirmaban percibir en su ambiente laboral, se les denomina de higiene, porque actúan de manera similar a los principios médicos de higiene; a los riesgos de la salud los previene o elimina. Los factores extrínsecos comprenden aspectos como, las remuneraciones, la satisfacción, las relaciones interpersonales, la infraestructura del trabajo, la seguridad laboral, las prácticas y políticas administrativas. Cuando estos factores no están presentes

no se logra que el empleado este satisfecho, sin embargo, al cumplirse o estar presentes no producen motivación en los empleados, pero impiden la insatisfacción (Vaca, 2017).

- Factores específicos, o también llamados de motivadores o intrínsecos, son factores asociados con la satisfacción, estos se experimentan en situaciones de autorrealización, crecimiento personal, logros profesionales, reconocimiento, progreso, cumplimiento de metas y compromiso. Herzberg mantuvo que, si estos aspectos están presentes en su ambiente de trabajo, van a contribuir a que el colaborador presente un nivel elevado de satisfacción induciendo así a un mayor desempeño laboral (Manso, 2002).

Se concluye entonces, que los factores extrínsecos, son externos al trabajo y son adecuados porque calman a los trabajadores haciendo que no se sientan insatisfechos y desarrollen una buena labor, mientras que los factores intrínsecos es el mundo interior del individuo, es el compromiso en sí mismo, se relacionan con la satisfacción y el crecimiento personal.

Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland: Según (Amoros, 2007), David McClelland mantuvo que todas las personas tienen una necesidad por cumplir:

Necesidad de logro, es decir, el esfuerzo a la orientación por sobresalir, una lucha constante por el éxito para el individuo; además los individuos sienten la necesidad de poder, o la necesidad de cambiar el comportamiento de las personas por acciones que nunca harían, lo que significa conseguir tener influencia, impacto, y control sobre las demás personas; otra necesidad para los individuos es la de afiliación, la misma que afirma que los trabajadores sienten el deseo de relacionarse con las personas a su alrededor, establecer amistades e integrarse con su entorno laboral.

Los trabajadores se sienten motivados según la intensidad con la que deseen desempeñarse, buscan situaciones competitivas para lograr el éxito.

De acuerdo a la necesidad de logro, McClelland señala que las personas se diferencian por su deseo de realizar mejor el rol que cumplen. Este tipo de sujetos prefieren labores que tengan el compromiso de dar soluciones rápidas y que puedan obtener a cambio una retroalimentación de su desempeño a fin de estar al corriente si están realizando bien o mal sus obligaciones.

Por último, buscan realizar metas desafiantes y poder llegar a realizarlas por su propio esfuerzo y no suerte o casualidad, buscan superar obstáculos y sentir que su fracaso o éxito, sea fruto dependiente de sus propias acciones. Asimismo, los trabajadores que sienten el requerimiento de poder, gozan el tener a cargo a las personas de su alrededor y sienten ser una influencia directa para ellos, es por ello que buscan ser colocados en situaciones de alta competencia, lo que hace que se inclinen más por el prestigio ante los demás, que por el buen desempeño eficaz.

Por Calidad de Servicio al Usuario, preexisten diversas concepciones, para Álvarez (2003) citado por (Sajamí, 2015), “calidad, es el juicio o percepción que realiza el consumidor, según el producto o la atención”.

Así mismo, calidad de servicio, en acorde con Hernández (2009) citado por (Angulo La Motta, 2017) afirma que el concepto de calidad de atención es definido como “la facultad de complacer al consumidor o cliente según sus necesidades, deseos y perspectivas, es el placer que siente el cliente a través de la atención que le ofrecen”. (p.287)

Es entendido entonces, por capacidad de asistencia en el servicio, complacer las carencias de los usuarios o consumidores, como ofrecer una buena atención, con respeto, sin ningún tipo de discriminación, en un ambiente limpio y confortable para que así los clientes regresen y se sientan cómodos al expresar sus inquietudes o necesidades sin tener que llegar a los insultos y así llevar una buena relación entre trabajador y cliente.

Teoría de calidad de servicio según la colegio americano: Colmenares (2007), citado por (Angulo La Motta, 2017), en su investigación sobre el acercamiento teórico de los modelos de noción o percepción sobre calidad de atención, y apoyándose en teorías de diferentes escritores; Parasuraman, Berry y Zeithaml, que desarrollaron el modelo SERVQUAL entre los años 1985, 1988, 1993 y 1994, sostienen:

Que dicho modelo, obtuvo gran aceptación para lograr medir la calidad de servicio brindada al usuario, especialmente en la gestión organizacional y que por su arduo recorrido y aprobación debe ser necesario para los investigadores que se orientan en políticas enfocadas al buen servicio.

Para (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) una buena atención, significa la última percepción que el usuario adquiere sobre la perfección en que se le atendió, que se logra de la sustracción entre sus expectativas y sus percepciones, es decir la diferencia entre lo que creen recibir o lo que se le debe brindar y la manera en cómo recibieron el servicio o el resultado que se le brinda.

Por lo tanto, para determinar la calidad de servicio, se debe analizar las percepciones del cliente o usuarios.

En consideración a lo anterior, para la existencia de una buena calidad en el servicio es necesario se efectúen las siguientes dimensiones:

Capacidad de respuesta; (Druker, 1989) instituyó, “la facultad de responder como la cualidad que posee un individuo para ofrecer soluciones frente a cualquier necesidad o problema, de forma rápida, cumpliendo con sus responsabilidades”

Una solución frente a problemas o necesidades de los clientes y también para brindar el servicio de manera rápida; y se cumpla a tiempo los compromisos acordados.

Se entiende entonces, por capacidad de respuesta, a la cualidad o aptitud para asistir cualquier eventualidad, inconveniente o problema que acontezca antes o durante la atención, es la muestra de disposición para orientar y ayudar a los clientes a proveer un servicio rápido y eficiente.

Seguridad, Según la (Real Academia Española) concibe la seguridad como el entendimiento o comprensión claro y seguro de algo.

De esta manera (Druker, 1989) constituye la seguridad, “como el sentir que el usuario entrega a la empresa cuando encomienda sus problemas, confiando que estos serán solucionados satisfactoriamente. Seguridad es transmitir o inspirar confianza al cliente”.

Es entendida, como el sentir que el usuario tiene al poner sus problemas en las manos de la empresa o entidad, confiando que estos serán resueltos lo más rápido posible. Ante esto, el colaborador debe mostrarse creíble y seguro, logrando transmitir la confianza que el usuario necesita para sentirse satisfecho.

Empatía, Para (Druker, 1989) “empatía es la aptitud que tiene la empresa para ofrecer la atención, interés y cuidado personalizada a los usuarios o clientes.

Es entendida entonces, como la disposición de los trabajadores hacia el cliente, para entender sus principales necesidades, poniéndose en el lugar de los usuarios, con una atención individualizada y acomedida formando un ambiente amigable y accesible.

Desde esta perspectiva la organización, debe encaminarse en satisfacer al cliente y debe buscar estrategias, y metas. Puesto que, un personal motivado, influye significativamente en la productividad y eficiencia de una organización.

En este sentido, la investigación propuso abordar el problema a continuación:

¿Existe relación entre la motivación del personal y la calidad de servicio al usuario en el Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019?

Cómo problemas concretos se tienen:

¿Existe relación entre la motivación extrínseca de los colaboradores y la calidad del servicio al usuario en el Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019?

¿Existe relación entre la motivación intrínseca de los colaboradores y la calidad del servicio al usuario en el Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019?

Seguidamente, justificamos el estudio con los criterios siguientes:

Teóricamente, la averiguación se puede reglamentar y afiliarse a la doctrina científica, ya que se busca mediante el estudio teórico y las nociones primordiales de gestión y administración de calidad en el servicio, recursos humanos y motivación laboral, demostrar el vínculo, relación o afinidad que se muestra constantemente entre las variables que se desea estudiar. Ello permitirá determinar y contrastar el éxito y/o fracaso de la motivación del personal clima organizacional en una realidad concreta.

Para alcanzar los objetivos de estudios, técnicamente; se acude al uso de sistemas o métodos de indagación, en nuestro caso, se aplica un cuestionario y seguidamente su procesamiento de datos en un software para estimar la motivación del personal. Con el resultado se planea conocer el nivel de identidad del liderazgo y relación con los objetivos de la institución,

seguridad en la toma de decisiones, participación, relaciones entre compañeros, y cooperación. Además, los sistemas, instrumentos y técnicas empleados en este proyecto, cuentan con confiabilidad y validez y por lo tanto pueden ser aplicados en nuevas investigaciones.

De acuerdo a su justificación práctica en referencia a los objetivos de estudio, los resultados permitirán hallar respuestas y soluciones precisas a problemas de motivación laboral, liderazgo, y organización interna, que inciden en el rendimiento de la entidad. Con tales resultados se podrá observar el estado actual de nuestras variables de estudio, se tendrá también la posibilidad de identificar debilidades y deficiencias que influyen a la motivación laboral, las cuales pueden servir de diagnóstico para plantear mejoras en el reglamento institucional, desarrollando en la organización una cultura en la que el colaborador perciba un buen ambiente laboral y obtenga mejores resultados.

En base a lo anterior, nace nuestro siguiente objetivo general:

Determinar la relación entre la motivación del personal y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

Del cual se despliegan los siguientes objetivos específicos:

Determinar la relación de la motivación extrínseca y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

Determinar la relación de la motivación intrínseca y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

En este sentido, formulamos la hipótesis general a comprobar:

H1: Existe relación directa entre la motivación del personal y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

H0: No Existe relación directa entre la motivación del personal y la calidad del al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

De la cual nacen nuestras siguientes hipótesis específicas:

H1: Existe relación entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

H2: Existe relación entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

A manera de (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010), afirman que, “diseño es el plan o estrategia que adquiere el investigador con el fin de conseguir la información necesaria para el estudio”.

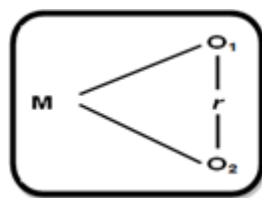
La investigación es corte transversal y de carácter no experimental:

- No experimental, porque las variables a estudiar no son manipuladas por los autores y no se puede influir en los resultados obtenidos, sino simplemente ser analizados.
- Transversal, porque las variables a estudiar se analizan en una etapa de tiempo establecido, en este caso 2019.

En relación con (Hernandez, 2014), se aplicará el diseño correlacional-descriptivo, pues afirma que:

Este es un tipo de estudio que tiene como propósito saber, evaluar, y medir la escala de relación que exista entre las categorías o variables, es decir, evalúan los supuestos de relación de cada variable, también analizan y miden su correlación, sometiendo cada hipótesis a pruebas estadísticas.

Esquema del diseño descriptivo correlacional:



En el cual:

M = Muestra

O_1 = Variable 1 (Motivación de Personal)

O_2 = Variable 2 (Calidad de atención al usuario)

r = Relación de las variables de estudio.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variables

V1: Motivación del personal

Definición: (Reeve, 2010) conceptualiza motivación del personal como, “una causa incierta del comportamiento humano inferido por su ambiente o inducido por sus expresiones corporales”.

V2: Calidad de servicio

Definición: Para Álvarez (2003) citado por (Sajamí, 2015), “calidad de servicio, es el juicio o percepción que realiza el consumidor, según el producto o la atención”

2.2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
VARIABLE 1: MOTIVACION DEL PERSONAL	Para (Reeve, 2010), significa “una causa incierta del comportamiento humano inferido por su ambiente o inducido por sus expresiones corporales”.	Percepción del ambiente de trabajo que favorece al empleador a desarrollar su trabajo de manera eficiente.	Extrínseca	1. Remuneración 2. Respaldo de jefatura 3. Ambiente de trabajo 4. Actitud de compañeros 5. Comunicación 6. Capacidades 7. Equipamiento	Ordinal
			Intrínseca	1. Valoración del trabajo 2. Libertad 3. Reconocimiento	

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
VARIABLE 2: CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO	Para Álvarez (2003) citado por (Sajamí, 2015), “calidad de servicio, es el juicio o percepción que realiza el consumidor, según el producto o la atención”	Información final emitida por los usuarios, clientes o consumidores, obtenida de la sustracción entre sus expectativas y sus percepciones sobre la atención que le brindan.	Capacidad de respuesta	4. Estado de animo 5. Responsabilidad 6. Uso de Capacidades 7. Deseo de superación 8. Sentirse escuchado 9. Eficiencia	Ordinal
			Seguridad	1. Disposición 2. Orientación al usuario 3. Voluntad 4. Tiempo de respuesta 1. Conocimiento de tareas, 2. Certeza, 3. Cortesía, 4. Confianza	
			Empatía	1. Atención personalizada, 2. Accesibilidad 3. Iniciativa, 4. Comunicación.	

2.3. Población, y muestra

2.3.1. Población

Para Fracica, (1988), mencionado por (Bernal, 2010), la población “es el grupo de universo sobre la cual se desea realizar el estudio. También es definida como el grupo de todos los elementos de muestreo”

Asimismo, Jany (1994), antedicho por (Bernal, 2010), opina que, “la población es el elemento o universo sobre el cual se espera investigar, el mismo que está formado por caracteres delimitantes con el fin de implantar los parámetros muestrales, y poder efectuar la inferencia.

La población de estudio, sobre la cual van a concurrir los resultados, está compuesto por 61 colaboradores de las distintas áreas de la Municipalidad Provincial de Tumbes, en él se detalla el total de personal nombrado, contratados, obreros, y CAS. Como muestra de estudio y por ser una cantidad de población accesible, fue considerada la población total de los colaboradores:

Tabla 2:

Planilla del personal por Servicios 2019 – según categoría

N°	Detalle	N° de Trabajadores
1	Nombrados	7
2	Contratados	20
3	Obreros	8
4	Cas Med. Cautelar	2
5	Cas	24
TOTAL		61

Fuente: Municipalidad Provincial de Tumbes -Oficina de Gerencia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

Técnicas, según un informe de (Rodriguez, 2010), manifiesta que; “son las herramientas que se emplean para recopilar los datos, entre estos medios destacan el cuestionario, las encuestas, la observación y las entrevistas”.

En nuestra investigación se empleó la encuesta a modo de técnica para recolectar los datos de la muestra.

2.4.2. Instrumentos

Para reunir los datos, se usó el cuestionario como instrumento de investigación, dirigido a los usuarios y trabajadores del Municipio Provincial de Tumbes.

Según (Chasteauneuf, 2009) citado por (Hernandez, 2014), manifiesta que “un cuestionario está estructurado por un conjunto de interrogantes aplicadas a las variables que se desea valorar, determinar o medir”

El objetivo del cuestionario, es obtener la información necesaria de los colaboradores y usuarios, dicho cuestionario ha sido construido a partir de diversos instrumentos que han sido elaborados por diversos investigadores tales como, Apuy, L. (2008), Hernández, V., & Rojas, M. (2011) y asimismo se toma el instrumento de (Sajamí, 2015) cuyos temas de investigación es sobre la motivación de los trabajadores y su dependencia con la calidad atención al cliente, así mismo cada indicador es representado por un conjunto de interrogantes, las cuales serán medidas bajo la escala de Likert.

2.4.3. Validez

La validez, según (Hernandez, 2014) se refiere “al nivel en que la herramienta empleada calcula verdaderamente la variable que se desea evaluar” (p. 201).

Para este caso, la herramienta que se utilizó, ha sido valorada a juicio técnico, por maestros de la Universidad Cesar Vallejo, la misma que se halla en los anexos.

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad según (Hernandez, 2014), mantiene que, “es el grado o nivel de exactitud de una medida, es decir, que su uso o empleo constante a la misma persona o cosa produce los mismos resultados”

En base a esto, los resultados de esta investigación fueron sometidos a la prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach, los mismos que se encuentran en los anexos.

2.5. Procedimiento

Al número de población elegida estadísticamente, se le aplicó un cuestionario de manera personalizada para ambas variables de estudio, en su ambiente laboral, con una duración de 20 minutos.

2.6. Método de análisis de datos

Una vez recogida la base de datos, se necesita organizarlos, y tabularlos en una matriz, utilizando un método de análisis cuantitativo estadístico. Este punto es muy importante, pues es el precedente para realizar la interpretación. Antes de ingresar los datos, es necesario primero apartar la información siguiendo los criterios de evaluación, para luego ingresar y procesar las encuestas, aplicando los sistemas y métodos correspondientes a fin de obtener pruebas estadísticas y comprobar el hipo tesis.

La tesis constó de dos fases: i) conocer el grado de motivación en el personal y evaluar el servicio que se brinda al usuario a través de la estadística representativa, y con la utilización de los cuestionarios realizar la representación cuantitativa la cual permitió valorar cada variable; ii) Se aplicó la prueba de Rho Spearman para contrastar las hipótesis de las variables en estudio, utilizando el software SSPS versión 23.

2.7. Aspectos éticos

El investigador realizó un trabajo integro, y la información fue recopilada utilizando los instrumentos dirigidos a los involucrados, se respetó los datos emitidos por cada uno de ellos con responsabilidad y veracidad, para demostrar a través de este documento la seguridad de los resultados alcanzados durante el proceso de investigación.

III. RESULTADOS

Descripción

OBJETIVO GENERAL:

Determinar la relación entre la motivación del personal y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

Tabla 3:

Niveles de motivación personal y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

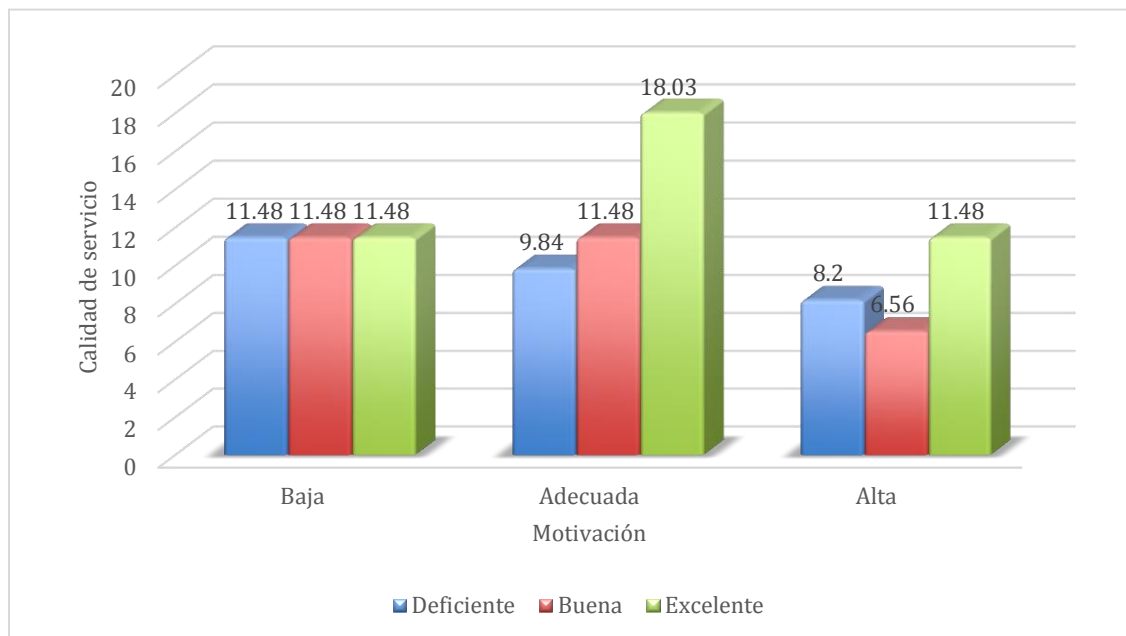
Motivación	Calidad							
	Deficiente		Buena		Excelente		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Baja	7	11,48	7	11,48	7	11,48	21	34,43
Adecuada	6	9,84	7	11,48	11	18,03	24	39,34
Alta	5	8,20	4	6,56	7	11,48	16	26,23
Total	18	29,51	18	29,51	25	40,99	61	100,00

Fuente: Cuestionario de Motivación y Calidad

Según la Tabla 3, del total de los investigados, se ha logrado comprobar que el 39,34%, de los trabajadores sienten una motivación adecuada, de los cuales el 18.03% ofrecen una calidad atención excelente, y el 9,84% brindan una calidad de servicio deficiente.

Figura 1

Porcentaje de investigados según el nivel de motivación personal y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.



Fuente: Elaboración propia

OBEJTIVO ESPECÍFICO 01:

1. Determinar la relación de la motivación extrínseca y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

Tabla 4:

Niveles de la dimensión de la motivación extrínseca y calidad del servicio del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019

Motivación Extrínseca	Calidad							
	Deficiente		Buena		Excelente		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Baja	11	18,03	6	9,84	2	3,28	19	31,15
Adecuada	7	11,48	6	9,84	9	14,75	22	36,07

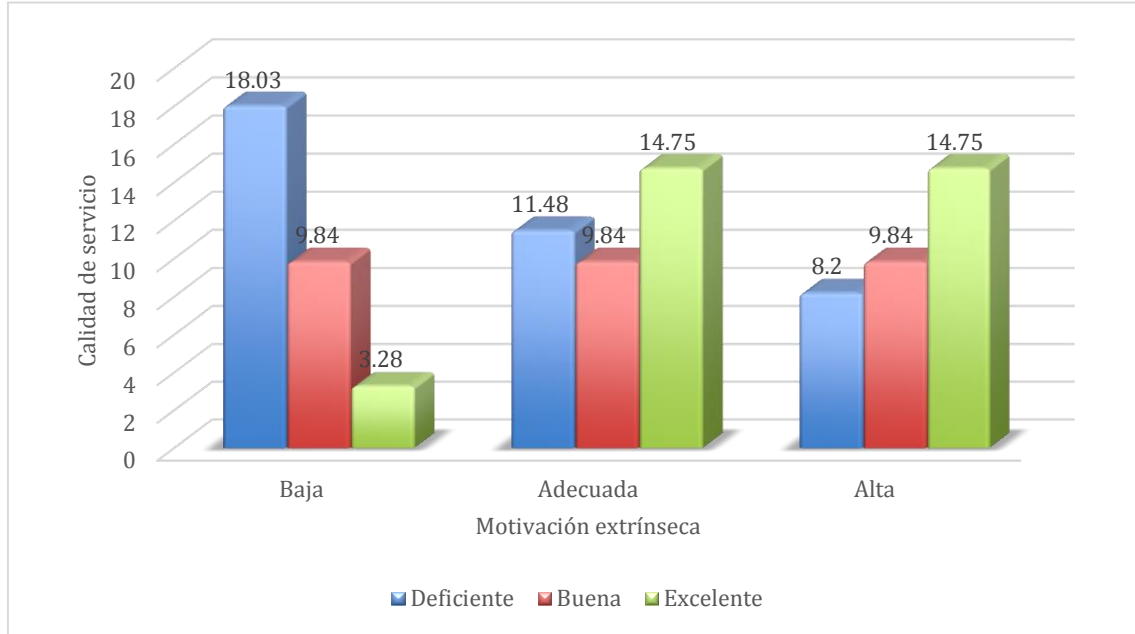
Alta	5	8,20	6	9,84	9	14,75	20	32,79
Total	23	37,70	18	29,51	20	32,79	61	100,00

Fuente: Cuestionario de Motivación y Calidad

En la tabla 4, se observa que del 100% de los investigados, el 36,07% de los trabajadores sienten una motivación extrínseca adecuada; es decir, se sienten satisfechos con respecto a su remuneración, a sus relaciones interpersonales, a su seguridad laboral y con la infraestructura en donde labora, al cumplirse estos factores impiden la insatisfacción en los trabajadores; es por ello que de éste porcentaje, el 14,75% ofrece una calidad de servicio excelente, y el 11,48% brinda una atención deficiente.

Figura 2

Porcentaje de investigados según la dimensión de la motivación extrínseca y calidad del servicio del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019



Fuente: Elaboración propia

OBJETIVO ESPECÍFICO 02:

2. Determinar la relación de la motivación intrínseca y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

Tabla 5:

Niveles de la dimensión de organización de la dimensión de motivación intrínseca y calidad del servicio del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

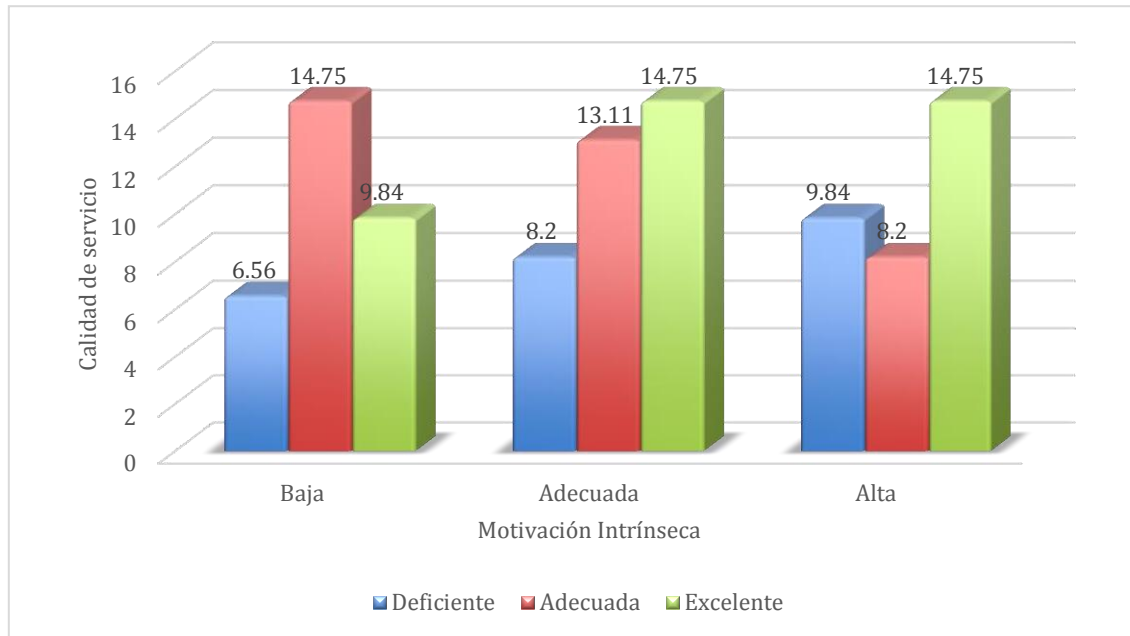
	Calidad							
	Deficiente		Buena		Excelente		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Motivación Intrínseca								
Baja	4	6,56	9	14,75	6	9,84	19	31,15
Adecuada	5	8,20	8	13,11	9	14,75	22	36,06
Alta	6	9,84	5	8,20	9	14,75	20	32,79
Total	15	24,60	22	36,06	24	39,34	61	100,00

Fuente: Cuestionario de Motivación y Calidad

Según la tabla 5, del total de los investigados se ha logrado determinar que el 36,06% de los colaboradores tienen un nivel de motivación intrínseca adecuada; es decir, se sienten reconocidos a nivel de crecimiento personal, o logros profesionales; de este porcentaje el 14,75% ofrece una calidad de servicio excelente, y el 8,20% brinda una calidad de atención deficiente.

Figura 3

Porcentaje de investigadores según la dimensión de motivación intrínseca y calidad del servicio del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.



Fuente: Elaboración propia

Contrastación de las hipótesis

HIPÓTESIS GENERAL:

H1: Existe relación directa entre la motivación del personal y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

H0: No Existe relación directa entre la motivación del personal y la calidad del al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

Tabla 6:

Correlación de spearman entre la motivación personal y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

Motivación		Calidad
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,820
	P-valor	,000
	N	61

Fuente: Cuestionarios de Motivación y Calidad

Al establecer la relación entre las variables de estudio, se ha logrado determinar con la prueba estadística Rho de Spearman, que existe estadísticamente significancia entre las variables de estudio de manera directa, puesto que el valor de “ p ” es menor al nivel de significancia de 5%, rechazando la hipótesis nula; es decir, existe relación directa entre la motivación del personal y la calidad de servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019; con un porcentaje de correlación fuerte de 82%.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 01:

H1: Existe relación entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

H0: No existe relación entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

Tabla 7:

Correlación de spearman de la dimensión de la motivación extrínseca y calidad del servicio del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

Motivación Extrínseca		Calidad
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,630
	P-valor	,000
	N	61

Fuente: Cuestionarios de Motivación y Calidad

Se ha logrado determinar con la prueba estadística Rho de Spearman, que existe estadísticamente significancia entre la motivación extrínseca del personal y calidad de servicio que brindan, debido a que el valor de “ p ” es menor al nivel de significancia de 5%, rechazando la Hipótesis nula.

HIPÓTESIS ESPECÍFICA 02:

H2: Existe relación entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

H0: No existe relación entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

Tabla 8:

Correlación de spearman de la dimensión de motivación intrínseca y calidad del servicio del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

Intrínseca		Calidad
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,763
	P-valor	,000
	N	61

Se ha logrado determinar con la prueba estadística Rho de Spearman, que existe estadísticamente significancia entre la motivación intrínseca del personal y calidad de servicio que ofrecen, debido a que el valor de “ p ” es menor al nivel de significancia de 5%, rechazando la Hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en el estudio indican que los niveles de motivación que se perciben en los colaboradores del Municipio Provincial de Tumbes, en sus dos dimensiones estudiadas, demuestran estadísticamente que existe significancia entre ambas variables, es decir que su grado de motivación ya sea extrínseca o intrínseca se relaciona directamente con la capacidad de respuesta, seguridad y empatía que se ofrece al usuario de la municipalidad.

Esto se debe a que los trabajadores van desarrollando necesidades más elevadas, como lo indica Maslow, en su teoría del modelo de jerarquía de necesidades humanas, señalada que a medida que las necesidades primordiales se cumplen como respirar, tomar agua, comer, dormir; se van desarrollando deseos superiores, como de autorrealización, seguridad y ego, y según los resultados, los trabajadores presentan buenas relaciones interpersonales, seguridad laboral, y sienten que son reconocidos por el trabajo que desempeñan o por sus logros profesionales, lo que causa que su nivel de motivación sea adecuado para brindar una buena calidad de servicio.

Se coincide con (García, 2012); quien identifico en su estudio realizado, que el colaborador requiere sentirse valorado por su líder, jefe, y también por sus amigos de trabajo, pues es justo esta diferenciación y exaltación ante el resto del personal, que nos da la clave de motivación; y según los resultados del presente estudio; el colaborador del Municipio de la Provincia de Tumbes cumple con estos factores; sintiéndose motivados para brindar una buena calidad de atención.

Se concuerda con el estudio realizado por (Sajamí, 2015), quien concluye que al aplicar la prueba estadística de Spearman, se demuestra que las variables motivación del personal y calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, son significativas a un nivel de 5%, es decir que a un mayor nivel de motivación, mayor calidad en el servicio; y en el proyecto de estudio al aplicar la misma prueba estadística y al mismo nivel de significancia de 5%, también se encontró relación entre las variables motivación y calidad de servicio.

Sin embargo, se está en desacuerdo con el estudio realizado (Ruiz, 2016); quien concluye que los colaboradores de su estudio, muestran un nivel bajo de motivación, pues cerca del 50% de

los encuestados, mostraron bajos niveles de desempeño laboral, consecuencia de la utilización de recursos innecesarios, o la falta de conocimiento acerca de sus funciones.

Puesto que, así como lo afirma el colegio americano en su teoría de calidad de servicio, donde indica que, para que se brinde una buena calidad de atención, el colaborador debe conocer detalladamente sus funciones, y con este conocimiento podrá dar solución frente a problemas o necesidades de los clientes y brindar el servicio de manera rápido.

Respecto a la motivación extrínseca, que son factores externos, según los resultados, el 36.07% del total de los investigados, sienten una motivación extrínseca adecuada; esto quiere decir, que se sienten adecuadamente satisfechos con respecto a la remuneración que su trabajo le ofrece, sus relaciones interpersonales son buenas, ósea que, la relación entre compañeros de trabajo, elemento primordial para la motivación extrínseca de los colaboradores, tiene resultados óptimos, según lo manifestado consideran que existen las condiciones adecuadas para relacionarse, lo que hace que se sientan satisfechos, lo mismo sucede con la infraestructura en donde laboran (Vaca, 2017).

En relación a la motivación intrínseca, que son los factores asociados con la satisfacción, del total de los investigados se ha logrado determinar que el 36,06% de los colaboradores tienen un nivel de motivación intrínseca adecuada y que su relación es significativa con la calidad de atención que brindan, es decir, que se sienten reconocidos a nivel de crecimiento personal, o logros profesionales; lo que causa sosiego por parte de los trabajadores por querer sentirse reconocidos.

Se discrepa, con el estudio realizado por (Sajamí, 2015; Reeve, 2010), quien indica que, de los dos tipos de motivación, la motivación extrínseca se halla en niveles de 34% entre satisfecho e insatisfecho, suceso similar con la motivación intrínseca, pero con una propensión sutil hacia grados superiores; puesto que según el estudio aplicado, los niveles de satisfacción de ambas dimensiones (extrínseca e intrínseca) superan el 36%.

Como lo señala, la teoría de las necesidades aprendidas de McClelland, quien mantuvo que todas las personas tienen una necesidad por cumplir; por ejemplo, necesidad de logro, es decir, el esfuerzo a la orientación por sobresalir, además los individuos sienten la necesidad de poder, o la necesidad de cambiar el comportamiento de las personas por acciones que nunca harían, lo

que significa tener influencia, impacto, y control sobre las demás personas; otra necesidad para los individuos es la de afiliación, la misma que afirma que los trabajados sienten el deseo de relacionarse con las personas a su alrededor, establecer amistades e integrarse con su entorno laboral, indica que los trabajadores se sienten motivados según la intensidad con la que deseen desempeñarse, buscan situaciones competitivas para lograr el éxito.

Por último, buscan realizar metas desafiantes y poder llegar a realizarlas por su propio esfuerzo y no suerte o casualidad, buscan superar obstáculos y sentir que su fracaso o éxito, sea fruto dependiente de sus propias acciones. Asimismo, los trabajadores que sienten el requerimiento de poder, gozan el tener a cargo a las personas de su alrededor y sienten ser una influencia directa para ellos, es por ello que buscan ser colocados en situaciones de alta competencia, lo que hace que se inclinen más por el prestigio ante los demás, que por el buen desempeño eficaz, y según el estudio aplicado, estas necesidades se están cumpliendo, lo que hace que exista una motivación extrínseca e intrínseca adecuada en los trabajadores.

En relación a la motivación intrínseca, son pocos los investigadores que la citan, solo (Ruiz, 2016); en su trabajo de investigación correlacional - descriptivo, indica que los índices del factor intrínseco son más altos que los del factor extrínseco, es decir, que los trabajadores se muestran le conceden mayor valor a los aspectos relacionados con el desarrollo personal y cumplimiento de objetivos.

Desde esta percepción, el Municipio Provincial de Tumbes, debe asumir retos con respecto a los resultados obtenidos por esta investigación, pues los niveles de motivación son adecuados, pero con alternativas de mejora se puede lograr un nivel más alto para brindar una buena calidad de servicio al usuario de la municipalidad, y obtener mayor satisfacción en los usuarios.

En busca de una mejor calidad de servicio, se demuestra que la variable motivación tiene significancia estadística con respecto a brindar una mejor calidad de atención, es por ello, que se debe promover su constante estudio, pues es ésta variable, la que ayuda a entender el comportamiento humano indicando que factores impulsan a brindar una mejor calidad de atención.

V. CONCLUSIONES

1. En relación al objetivo general, se determinó que existe relación entre la motivación del personal y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes 2019, pues al aplicar el instrumento de estudio, nos indica que el personal siente una motivación adecuada, lo que estimula a brindar una buena atención al usuario, es decir, que es sensible al factor motivación, es por ello, que se debe promover su constante estudio.
2. En relación al primero objetivo específico, se logró evidenciar que existe relación fuerte del 63% entre la motivación extrínseca del personal y calidad del servicio del Municipio de la Provincia de Tumbes 2019, es decir, el indicador hace efecto para que le personal se sienta motivado a brindar una mejor calidad de servicio.
3. En relación al segundo objetivo específico, se ha determinado que los colaboradores tienen un nivel de motivación intrínseca adecuada; es decir, que se sienten reconocidos a nivel de crecimiento personal, o logros profesionales; lo cual influye para brindar una mejor calidad de servicio, es decir, que existe relación directa entre dimensión de la motivación intrínseca del personal y calidad del servicio del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

VI. RECOMENDACIONES

1. Con la presente investigación, al encontrar relación entre las variables motivación y calidad de servicio, se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Tumbes, promover el estudio constante de nuestras variables, pues éstas, ayudan a entender el comportamiento humano, buscando identificar qué factores impulsan su motivación y que tan informado está el usuario sobre los servicios que brinda el municipio.
2. Con el fin de optimar las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, los funcionarios del Municipio deben promover labores de integración, que ayuden a fortalecer el lazo interpersonal entre compañeros, así como evaluar la posibilidad de emplear incentivos monetarios para recompensar la producción de los colaboradores, perfeccionando de esta forma su nivel de motivación extrínseca.
3. Con el propósito de mejorar los factores de autorrealización y crecimiento personal, se recomienda a los funcionarios del Municipio, evaluar periódicamente los logros profesionales de sus trabajadores, contribuyendo a que el colaborador presente un mejor nivel de satisfacción, induciendo a un mayor grado de motivación intrínseca.

REFERENCIAS

- Amoros, E. (2007). *Comportamiento Organizacional en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque: USAT - Escuela de Economía. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/231/44.htm>
- Angulo La Motta, R. (2017). *Calidad de servicio de atención al usuario del grupo de control de regímenes de la Intendencia de Aduana Aérea y Postal del Callao, 2016*. Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/5256/Angulo_LMRW.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Pearson. Obtenido de https://www.academia.edu/25497606/Metodolog%C3%ADa_de_la_Investigaci%C3%B3n
- Cáceres, C. (06 de Julio de 2017). Un trabajador motivado es clave en la organización. *El Peruano*. Obtenido de <http://www.elperuano.com.pe/noticia-un-trabajador-motivado-es-clave-la-organizacion-56585.aspx>
- Druker, P. (1989). *El ejecutivo eficaz*. Barcelona: Editorial Sudamericana.
- García, V. (2012). *La Motivación Laboral*. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/1144/1/TFG-B.60.pdf>
- Gestion. (22 de Mayo de 2017). Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%. *Management & Empleo*. Obtenido de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636>
- Hernandez, R. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mexico: McGRAW-HILL. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). (J. M. Chacón, Ed.) México: Miembro de la Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Obtenido de

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%20ta%20Edici%C3%B3n.pdf

Huamaní, P. L., & Acuña Oré, P. (2015). *Impacto de la Motivación en la Productividad Empresarial: Caso de gerencia de infraestructura en Telefonica del Perú*. Lima. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/11709>

Koltko, M. E. (2006). *Rediscovering the later version of Maslow's hierarchy of needs: Self-transcendence and opportunities for theory, research, and unification*. New York: Review of General Psychology by the American Psychological Association. Obtenido de https://www.academia.edu/3089048/Rediscovering_the_later_version_of_Maslows_hierarchy_of_needs_Self-transcendence_and_opportunities_for_theory_research_and_unification

Manso, J. (2002). *El legado de Frederick Irving Herzberg*. Medellín: Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>

Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*. The Journal of Marketing. Obtenido de https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf

Quintero, J. (2011). *Teorías de las necesidades de Maslow*. Obtenido de <https://eva.udelar.edu.uy/pluginfile.php/607233/mod.../Teoría%20de%20Maslow.pdf>

Real Academia Española. (s.f.). *Diccionario de la Real Academia Española*. Obtenido de <http://lema.rae.es/drae2001/srv/search?id=wwcs1Hw7LDXX28FVsWT1>

Reátegui, L. (2017). *“Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la Institución Educativa Integrado N° 0176 Ricardo Palma, de Huingoyacu, distrito*

- San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016*". Tarapoto. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/935/reategui_al.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Reeve, J. (2010). *Motivación y emoción*. Obtenido de https://www.academia.edu/29224888/Motivacion_y_Emocion_John_Marshall_Reeve
- Rodriguez, M. (2010). *Métodos de investigación: Diseño de proyectos* (Primera ed.). Mexico: Pandora.
- Ruiz, S. (2016). "*Motivación y desempeño laboral de los trabajadores de la unidad ejecutora 400 DIRES San Martín 2014*". Tarapoto. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/13021/ruiz_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sajamí, Z. (2015). "*La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015*". Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1870?locale-attribute=en>
- Sepúlveda, A. M. (2012). Clima organizacional y estrés laboral asistencial (Burnout) en profesores de enseñanza media: Un estudio correlacional. *Revista Psicología Científica.com*. Obtenido de <http://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media/>
- Vaca, M. (2017). Motivación Laboral en los servidores públicos de Ecuador. *Revista mensual de la UIDE extensión Guayaquil*, 103. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6069985>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA		ESCALA
			VARIABLE 01: MOTIVACIÓN DEL PERSONAL		
PRINCIPAL	GENERAL	GENERAL	DIMENSIONES	INDICADORES	
1) ¿Existe relación entre la motivación del personal y la calidad de servicio al usuario en el Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019?	1) Determinar la relación entre la motivación personal y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.	H1: Existe relación directa entre la motivación personal y la calidad del servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.	Extrínseca	<ol style="list-style-type: none"> 1. Remuneración 2. Respaldo de jefatura 3. Ambiente de trabajo 4. Actitud de compañeros 5. Comunicación 6. Capacidades 7. Equipamiento 	Likert
		H0: No Existe relación directa entre la motivación personal y la calidad del al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.	Intrínseca	<ol style="list-style-type: none"> 1. Valoración del trabajo 2. Libertad 3. Reconocimiento 4. Estado de animo 5. Responsabilidad 6. Uso de Capacidades 7. Deseo de superación 8. Sentirse escuchado 9. Eficiencia 	
			VARIABLE 02: CALIDAD DE SERVICIO		
P. ESPECÍFICOS	O. ESPECÍFICOS	H. ESPECÍFICOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
2) ¿Existe relación entre la motivación	2) Determinar la relación de la motivación extrínseca	H2: Existe relación entre la motivación extrínseca y la	Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disposición 2. Orientación al usuario 3. Voluntad 	Likert

extrínseca y la calidad del servicio al usuario en el Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019? 3) ¿Existe relación entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio al usuario en el Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019?	y calidad del servicio del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019. 3) Determinar la relación de la motivación intrínseca y calidad del servicio del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.	calidad del servicio del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019. H3: Existe relación entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.		4. Tiempo de respuesta	
			Seguridad	1. Conocimiento de tareas, 2. Certeza, 3. Cortesía, 4. Confianza	
			Empatía	1. Atención personalizada, 2. Accesibilidad 3. Iniciativa, 4. Comunicación.	

ANEXO 02: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN

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

Muchas gracias

PREGUNTAS		Muy insatisfech o	Insatisfech o	Aceptabl e	Satisfech o	Muy satisfech o
		1	2	3	4	5
Motivación extrínseca						
1	Por el ingreso que percibo por mi trabajo me considero a gusto					
2	La remuneración económica que percibo está acorde con las actividades que realizo					
3	El salario que recibo es un incentivo para realizar bien mi labor					
4	Me satisfacen los beneficios sociales que percibo					
5	Recibo incentivos acordes					

	con mi rendimiento en el trabajo					
6	Mi jefe me motiva y respalda para asistir a eventos profesionales					
7	Los incentivos me impulsan a realizar mi labor con eficiencia					
8	Recibo reconocimiento al tener asistencia perfecta					
9	Me gusta trabajar en el ambiente que me han designado					
10	Las actitudes de mis compañeros son conflictivas					
Motivación intrínseca						
11	Me siento a gusto con mi equipo de trabajo					
12	La comunicación facilita el trabajo que realizo					
13	Participo en actividades grupales recreativas que fomenta la institución					
14	Los incentivos que ofrece la institución satisfacen completamente mis necesidades					
15	El trabajo que realizo me hace sentir importante					

16	La institución me da seguridad de empleo					
17	He pensado en cambiar a otra oficina o unidad					
18	El estado de ánimo influye en mi trabajo de unidad					
19	La posibilidad de desarrollo de la institución es un factor motivante para mi					
20	Recibo capacitación para mejorar mi trabajo					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

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

Muchas gracias.

PREGUNTAS		Muy insatisfecho	Insatisfecho	Aceptable	Satisfecho	Muy satisfecho
		1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta						
1	Me ayudan a localizar las instalaciones del servicio					
2	Se me otorga toda la documentación e impresos necesarios					
3	Me orientan para el llenado de formatos impresos					
4	Hacen siempre posible completar mis gestiones					
5	Siempre están dispuestos a dar toda la información					

Seguridad						
6	Nunca están demasiado ocupados en otras cosas					
7	El tiempo de espera haciendo cola es reducido					
8	Tratan a los usuarios de forma amable y cortés					
9	Me proporcionan ayuda cuando la necesito					
10	La información que me suministran es rigurosa, suficiente y útil					
Empatía						
11	No necesitan derivar la atención hacia otro trabajador					
12	Demuestran conocer a fondo los asuntos que tratan					
13	Entiendo claramente la información que me otorgan					

14	Resuelven siempre las consultas planteadas					
15	Transmiten confianza con su conocimiento					

ANEXO 03: INFORME DE EXPERTOS

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

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

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



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMAS
 Mg. CPC-George López Suarez
 GOBIERNO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

MATRIZ DE VALIDACIÓN

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

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


 MSc. ESTY. CARMEN LUCAS SANCHEZ
 DIRECTORA DE INVESTIGACIÓN Y EVALUACIÓN


MATRIZ DE VALIDACIÓN

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

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

MATRIZ DE VALIDACIÓN

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

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

**ANEXO 04: DOCUMENTO DE AUTORIZACIÓN PARA APLICAR
INSTRUMENTOS**

SOLICITUD PARA APLICAR ENCUESTA:



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CARGO

Coerencia Municipal

SOLICITUD

Municipalidad Provincial de Tumbes	
TRAMITE DOCUMENTARIO	
MESA DE DE RECEPCION	
FECHA DE INGRESO	
03 JUN 2019	
Folio: <u>01</u>	Hora: <u>12:05pm</u>
Regit N°: <u>11052</u>	
Firma: _____	

Tumbes, 03 de junio del 2019

Sr. Abg.
Jimmy Silva Mena
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES
Presente. –

De mi consideración:

Yo, **Rudy Estefany Risco Ancajima**, identificada con DNI N°76442171, ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que actualmente cursando el Maestrado en Gestión Pública en la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo – Piura, solicito a usted de la manera más comedida, se considere la petición de aplicar una encuesta para un proyecto de tesis titulado "Motivación del personal y calidad del servicio al usuario de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2019", para obtener la información suficiente y necesaria para el desarrollarlo, de acuerdo a la necesidad que se requiera.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerle su pronta atención a esta solicitud, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima por el apoyo a contribuir en el crecimiento profesional de la población.

Sin otro particular, quedo de ustedes:

Atentamente:


Eco. Rudy Estefany Risco
DNI.76442171

*Ing. Edgar Atocha
Sub Gte Person.*

AUTORIZACIÓN PARA APLICAR ENCUESTA:



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES

"Año de la Lucha Contra la Corrupción e Impunidad"

Tumbes, 13 de junio de 2019

OFICIO N° 45-2019-GM-MPT

**Señorita:
Rudy Estefany Risco Ancajima
DNI: 76442171**

Tumbes

ASUNTO: Autorización para realizar encuesta de estudios

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

Se le autoriza realizar los estudios en la Municipalidad Provincial de Tumbes, por lo que, con el presente, usted queda autorizado para realizar el trabajo de campo consistente en la aplicación de encuestas a los trabajadores de esta Municipalidad para su tesis titulada: **"MOTIVACIÓN DEL PERSONAL Y CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TUMBES, 2019"**, rogándole que al final de su trabajo nos haga llegar una copia del mismo, instrumento que seguramente nos va a ayudar a mejorar esta gestión en lo referente al desempeño laboral de nuestros trabajadores.

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

Atentamente,


Municipalidad Provincial de Tumbes
CPC Jorge Enrique Ramirez Clavijo
GERENTE MUNICIPAL

ANEXO 05: CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

Piura, abril 2019

DIRECCION DE ESCUELA DE POST GRADO
Universidad "Cesar Vallejo" - Piura

De mi consideración

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para darle a conocer sobre la confiabilidad estadística de los instrumentos que se va a utilizar para el proyecto de investigación titulado **"Motivación del personal y calidad del servicio al usuario en el Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019."** que presenta el Maestrante RISCO ANCAJIMA, Rudy Estefany de la escuela que Ud. Preside.

Con respecto a la confiabilidad estadística de los ítems se tiene:

Instrumento	Alfa de crombach	Nº ítems
Motivación	,835	20
Calidad	,894	15

Se observa que los instrumentos son altamente confiables.

Agradeciendo su confianza y atención al presente reiterando mis sentimientos de consideración y estima personal.



Lic. José Carlos Piétras Zenteno
COESPE N° 505

PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE LOS CUESTIONARIOS APLICANDO ALFA DE CRONBACH

Baremaciones Percentílicas

	Baremaciones percentílicas		
	Baja	Normal	Alta
Motivación	20-62	63-70	71-100
Extrínseca	10-28	29-33	34-50
Intrínseca	10-32	32-35	36-50
Calidad	Deficiente 15-30	Adecuada 31-40	Excelente 41-75

Variable: Motivación

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	20

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,835	,843	20

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	61	100,0
	Excluído ^a	0	,0
	Total	61	100,0

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

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
66,0656	82,662	9,09188	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
I1	62,8197	76,517	,345	,385	,831
I2	62,9672	74,899	,600	,677	,822
I3	62,7705	75,213	,461	,619	,826
I4	62,9508	76,148	,330	,543	,832
I5	63,0984	72,457	,510	,701	,823
I6	62,6393	73,834	,451	,520	,826

I7	62,8525	72,595	,501	,536	,823
I8	63,1475	73,461	,402	,647	,829
I9	62,3934	74,176	,516	,530	,823
I10	63,1967	77,794	,234	,276	,836
I11	62,3607	77,901	,301	,758	,832
I12	62,3443	77,296	,389	,784	,829
I13	62,6885	74,418	,427	,541	,827
I14	63,0164	70,550	,599	,679	,818
I15	62,3115	75,951	,443	,543	,827
I16	62,6393	74,901	,495	,518	,824
I17	63,0820	79,143	,128	,366	,843
I18	62,5738	78,715	,306	,614	,832
I19	62,4426	74,817	,575	,692	,822
I20	62,9508	74,214	,363	,560	,831

Al analizar la prueba para la variable Motivación, se obtiene un Alfa de Cronbach de 0.835, por lo que se puede decir que la prueba alcanza una confiabilidad aceptable (Hernández, et al. 2006).

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

Variable: Calidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	15

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,894	,967	15

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	61	100,0
Excluído ^a	0	,0
Total	61	100,0

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

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
34,2951	167,611	12,94649	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
c1	31,4262	147,849	,703	,742	,883
c2	32,5246	150,554	,734	,934	,884
c3	32,4918	149,887	,759	,936	,883
c4	32,0656	148,429	,855	,840	,881
c5	32,1639	149,373	,741	,783	,883
c6	32,1967	149,861	,779	,779	,883
c7	32,3115	148,818	,798	,803	,882
c8	31,6557	145,730	,794	,870	,880
c9	31,8361	146,939	,833	,848	,880
c10	32,0328	148,932	,840	,870	,882
c11	31,6557	129,496	,256	,188	,974
c12	31,9508	149,714	,802	,872	,883
c13	31,9180	146,610	,872	,932	,880
c14	31,9508	147,881	,853	,893	,881
c15	31,9508	146,648	,875	,951	,880

Al analizar la prueba para la variable Calidad, se obtiene un Alfa de Cronbach de 0.894, por lo que se puede decir que la prueba alcanza una confiabilidad aceptable (Hernández, et al. 2006). Según la “Correlación elemento-total corregida”, que corresponde al coeficiente de homogeneidad corregido, ningún ítem tiene valor de cero o negativo, por tanto, son aceptados tal como están propuestos.

ANEXO 06: BASE DE DATOS

VARIABLE 1: MOTIVACIÓN

Ítems	Motivación extrínseca										Motivación intrínseca									
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20
1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
2	4	4	4	3	3	5	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3
3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
6	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
8	3	3	3	5	4	4	3	4	3	2	2	3	3	3	5	4	4	3	3	3
9	3	4	2	3	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
10	2	3	4	3	2	5	3	4	5	2	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3
11	4	3	5	2	3	5	2	2	4	2	5	4	4	3	3	4	2	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3
14	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	5	5	5	4	2	3	3	1
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3
16	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	4	4	5	5	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4
18	4	3	3	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	4	3	3	4	5
19	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	1	3	1	2	3	4	3
20	3	4	4	4	3	5	5	4	5	3	5	5	3	4	5	5	2	5	5	3
21	1	3	3	3	4	1	1	1	5	3	5	4	5	5	5	5	2	2	5	5

22	1	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	3	3	5	4	4	3	4	3
23	1	2	3	4	1	3	4	1	5	3	3	3	4	1	3	3	3	4	3	1
24	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	2
25	4	4	5	2	4	5	4	4	4	1	4	4	3	4	4	4	1	4	4	2
26	2	2	3	1	3	5	5	3	5	1	5	5	3	2	4	3	1	5	4	1
27	4	3	3	2	4	5	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4
28	3	3	2	2	2	3	2	3	4	4	5	4	3	2	3	3	2	4	3	3
29	3	3	4	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	4	3	3	3	2	2
30	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	4	3	2	3	3	3	3	3	2
31	3	3	4	4	1	4	1	1	3	3	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4
32	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
33	4	4	5	5	5	3	5	2	5	4	5	5	5	5	5	4	3	5	5	2
34	5	3	3	2	1	3	4	1	5	3	5	5	5	3	5	2	4	4	5	5
35	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2
36	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	2
37	5	4	5	5	1	2	4	1	3	2	3	4	1	3	5	4	5	4	3	1
38	3	3	4	5	5	3	5	1	4	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	2
39	4	2	2	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	2	4	4	2
40	3	3	4	4	1	4	1	1	3	3	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4
41	4	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	2
42	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
43	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3
44	2	2	3	3	2	4	3	2	4	1	4	4	3	2	4	4	1	4	4	3
45	3	3	3	2	2	3	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2
46	4	3	3	4	2	3	3	4	5	1	4	4	1	3	5	4	5	4	3	5
47	4	2	2	1	3	1	2	4	4	3	4	4	2	2	4	3	1	4	3	4
48	3	3	3	3	4	3	5	4	5	2	4	5	3	3	5	3	3	3	5	5
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	5	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	2

51	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	2	2	3	3	3
53	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
54	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	2	4	3	3	4	
56	4	4	4	4	4	5	4	5	5	3	4	4	5	4	4	5	2	3	4	5	
57	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	4	3	3	2	2	3	4	3	2	3	
58	4	4	5	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	4	
59	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
60	3	2	2	4	2	2	2	2	2	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	2	
61	3	2	3	3	4	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	1	

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

Ítems	Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía				
	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15
1	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3
2	3	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2
3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
6	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
9	4	2	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
10	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
11	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2
12	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
15	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
16	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
17	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1
20	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
21	5	2	2	2	5	3	4	5	5	1	1	3	3	2	2
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
23	3	2	2	3	4	1	1	2	3	4	3	3	4	4	3
24	3	4	4	3	2	4	2	5	4	3	4	1	5	3	5

25	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	1	1
26	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
28	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
32	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	32	3	3	3	3
33	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
34	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
35	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	1	1	3	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2
38	4	1	1	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
41	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2
42	4	1	1	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2
43	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
44	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
45	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
46	3	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
47	4	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3
48	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
49	2	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
50	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
51	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
52	2	1	1	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2
53	5	3	3	3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3

54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	2	2	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
56	3	1	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
57	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	4	1	1	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	4
59	4	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
60	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2
61	3	1	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	2	2