



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Motivación y calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional
de Educación Tumbes, 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Preciado Cruz, Evelin Katia (ORCID: 0000-0001-6026-2799)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

PIURA – PERÚ

2020

DEDICATORIA

A mi pequeña hija Francesca, a mis padres Alejandro y Carmen a mi abuela Carmen Teresa, por ser mis inspiraciones, para seguir adelante y culminar con éxito mi informe de tesis.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, darle gracias a Dios por acompañarme siempre y permitirme culminar con bien mi tesis y a los Doctores Juan José Saavedra y Kevin Alex Melgar por apoyarme con su ardua experiencia y profesionalismo en el desarrollo de la misma.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE ABREVIATURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.1.1. Tipo de estudio	14
3.1.2. Diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.2.1. Variable de estudio	15
3.3. Población y muestra	15
3.3.1. Población	15
3.3.2. Muestra.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.4.1. Técnica	17
3.4.2. Instrumento	18
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	18
3.7. Aspectos éticos.....	19

IV. RESULTADOS	20
4.1. Descripción de los resultados.....	20
4.2. Contrastación de las hipótesis.....	22
1.2.1 Hipótesis general	22
1.2.2 Hipótesis específica.....	23
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
VIII. REFERENCIAS	31
ANEXOS.....	35

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Numero de Personal Total de la Dirección Regional de Educación Tumbes, DRE – Tumbes – 2020	17
Tabla N° 02: Personal según muestra de la Dirección Regional de Educación Tumbes (DRE – Tumbes) – 2020	18
Tabla N° 03: Niveles de motivación y calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2020.....	21
Tabla N° 04: Niveles de la dimensión de la motivación extrínseca y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2020.....	21
Tabla N° 05: Niveles de la dimensión de la motivación intrínseca y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2020.....	22
Tabla N° 06: Correlación de Spearman entre la motivación y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2020.....	23
Tabla N° 07: Correlación de Spearman entre la motivación extrínseca y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2020	24
Tabla N° 08: Correlación de Spearman entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, 2020	25

ÍNDICE DE ABREVIATURAS

DRE : Dirección Regional de Educación	17
DRE : Dirección Regional de Educación	18
DRE : Dirección Regional de Educación	21

RESUMEN

El presente estudio de investigación denominada: Motivación y calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la motivación y la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020. Así mismo dicho estudio se planteó objetivos específicos: Determinar la relación de la motivación extrínseca y la calidad del servicio al usuario; determinar la relación de la motivación intrínseca y la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020. Igualmente se planteó la hipótesis general: Existe relación directa entre la motivación y la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020. La muestra estuvo conformada por los 56 servidores de la DRE Tumbes, se excluye al personal de guardianía y de limpieza (8). El estudio fue cuantitativo, de tipo correlacional-descriptivo, con un diseño no experimental. La técnica que se desarrolló fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, se validó el cuestionario con respuestas de escala ordinal. Para el procesamiento de la información se utilizó el software SPSS versión 25. Los resultados se presentaron a través de tablas de contingencia y los estadísticos rho y sig. Los resultados muestran que se ha logrado determinar 37,50% de estos tienen un nivel adecuado de motivación de los cuales el 21,43% su calidad de servicio es buena mientras que el 7,14% es excelente. 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 la variable de estudio de manera directa, puesto que el valor de "p" es menor al nivel de significancia de 5%, aceptando la Hipótesis; es decir, existe relación directa positiva media entre la motivación y la calidad de servicio en la Dirección Regional de Educación de Tumbes; 2020. Asimismo, se aprecia que dicha correlación presenta baja intensidad (0,291) en la relación entre motivación y calidad de servicio.

Palabra clave: Calidad del servicio, motivación extrínseca, motivación intrínseca

ABSTRACT

The present research studies called: Motivation and quality of user service in the Tumbes Regional Directorate of Education, 2020, had the general objective of determining the relationship between motivation and quality of user service in the Tumbes Regional Directorate of Education, 2020. Likewise, said study set specific objectives: To determine the relationship of extrinsic motivation and the quality of service to the user; determine the relationship of intrinsic motivation and the quality of service to the user in the Tumbes Regional Directorate of Education, 2020. The general hypothesis was also raised: There is a direct relationship between motivation and the quality of user service in the Regional Directorate of Education Tumbes, 2020. The sample was made up of the 56 DRE Tumbes servers, guarding and cleaning staff are excluded (8). The study was quantitative, of a correlational-descriptive type, with a non-experimental design. The technique that was developed was the survey and the instrument the questionnaire, the questionnaire was validated with ordinal scale responses. The SPSS version 25 software was used to process the information. The results were presented using contingency tables and the rho and sig statistics. The results show that 37.50% of these have been determined to have an adequate level of motivation, of which 21.43% have a regular job performance while 7.14% are good. By establishing the relationship between the study variables, it has been possible to determine with the Spearman Rho statistical test, that there is statistically significant between the study variable directly, since the value of "p" is less than the significance level of 5%, accepting the Hypothesis; that is, there is a medium positive direct relationship between motivation and quality of service in the Tumbes Regional Directorate of Education; 2020. Likewise, it can

be seen that said correlation presents low intensity (0.291) in the relationship between motivation and quality of service.

Key words: Service quality, extrinsic motivation, intrinsic motivation

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial hasta también considerándose el contexto denominado local predomina una preocupación de parte de las entidades del Estado así como también de las privadas por efectuar una atención de calidad que se le debe dar a los usuarios, motivo por el cual existe un estudio en relación a los factores que orientan a los trabajadores a laborar de forma eficiente internamente en su espacio laboral, con el único propósito de reconocer cuál es el trascendental factor para que el que efectúa el trabajo o también llamado sutilmente el trabajador de la entidad pública o privada se motive aún más.

En este estudio se tiene como objetivo lograr la conexión con la motivación (variable independiente) y con la calidad de servicio (variable dependiente), ante esta situación a nivel internacional, Polo (2008) en su investigación en relación a un esquema de ideas estratégicas para cambiar la forma final de pensar del que consume por medio de la estimulación a cada persona dentro de las entidades de servicios domiciliarias. Presenta como conclusión que cada institución que brinda el servicio muestra factores variados en relación a su manejo interno; además, presenta técnicas de carácter motivacional en fases concretas en empleados que se dividen en una organización, tomando en consideración su escasez, produciendo como garantía una influencia positiva en el desempeño laboral del trabajador.

Tomando en cuenta el contexto nacional, tal como lo establece el artículo difundido por Gestión (2014), en la encuesta realizada dentro de las ciudades de Lima, Arequipa y Chiclayo se determinó que el 45% no encuentra satisfacción en sus labores; por otra parte, el 52% manifestó que sus opiniones y conocimientos no son considerados, además el 7% de todos los que fueron encuestados señaló que sus pensamientos y criterios son muy apreciados. Valorando lo que se indica en la comunicación directa con el encargado de liderar la organización, la mayor parte dio a conocer que las malas relaciones conllevan negativamente al desempeño con nivel bajo de 52%. Es elemental considerar que, sobre calidad de servicio, indica Hernández (2009) citado por Motta (2017) sustenta que el concepto que se le da al término calidad de atención se define como una capacidad que tiene como fin

complacer al que consume o el que compra de acuerdo a sus requerimientos, deseos, posibilidades y/o perspectivas; asimismo, se constituye en el placer que siente el consumidor gracias a la atención que recibe.

Dentro de la Dirección Regional de Educación de Tumbes se evidencian muchas quejas por parte de los considerados usuarios en relación a calidad servicio considerada deficiente, lo que trasciende en el estado anímico inadecuado por parte de quien son los usuarios. Ante este tipo de inconvenientes que se presentan es necesario realizar un estudio que oriente a determinar este problema, considerando como variable independiente a la motivación y notando si esta repercute o no en calidad de servicio.

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

¿Existe relación entre la motivación y la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020?

Además, se consideran problemas concretos a:

¿Existe relación entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020?

¿Existe relación entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020?

Es fundamental que el estudio o la investigación sean justificados en relación a su conveniencia, ya que permitirá identificar cuáles son las causas que originan la motivación así como también de la calidad del servicio que orientan al empleado de la institución objeto de estudio. Cabe indicar que cuando se identifica la relación se permitirá el desarrollo de estrategias que incrementarán la calidad de atención dentro de la institución, a razón de sus implicancias prácticas, ya que conllevará a efectuar un estudio elemental de sus variables.

En relación a los objetivos que serán tomados en la investigación, los resultados que puedan obtenerse permitirán que se encuentren las respuestas, así como los elementos precisos a los problemas existentes en los casos de motivación laboral, así como también del liderazgo y la organización interna, los mismos que tienen incidencia en el rendimiento que es parte de la institución. Con los resultados, producto del trabajo realizado, se podrá determinar el estado actual de las correspondientes variables de estudio, así como también se tendrá la probabilidad de identificar cuáles son las deficiencias y/o debilidades que tienen influencia en la motivación laboral, las mismas que serán útiles como diagnóstico con el fin de efectuar planteamientos para mejorar el reglamento dentro de la institución.

Tomando en consideración lo planteado, se establece el siguiente objetivo general:

Determinar la relación entre la motivación y la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

De este objetivo general, se toman en cuenta objetivos específicos que se presentan a continuación:

Determinar la relación de la motivación extrínseca y la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

Determinar la relación de la motivación intrínseca y la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

Asimismo, se plantea como hipótesis general de investigación la siguiente:

H1: Existe relación directa entre la motivación y la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

H0: No Existe relación directa entre la motivación y la calidad del al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

Partiendo de esta se toman en cuenta las siguientes hipótesis específicas.

H1: Existe relación entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

H2: Existe relación entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

II. MARCO TEORICO.

Las organizaciones, tomando en consideración el nuevo contexto, necesitan de herramientas, así como también de técnicas que contribuyan a la motivación para crecer su competitividad y brindar un servicio que sea óptimo, siendo la razón que establece una buena posición que debe tener toda entidad considerada pública. Es así que las estrategias que son parte de la motivación que se otorgan con las entidades empresariales se efectúan de forma sacrificada, no necesariamente por la existencia de un acuerdo de trabajo la entidad tomará en consideración los esfuerzos denodados de los miembros que pertenecen a ella en este contexto de globalización y que requiere de múltiples exigencias, y en el que es elemental una buena calidad y capacidad de atención.

Según lo establecido en un estudio, un colaborador motivado representa la principal sustancia en una organización, asimismo implica lograr que quienes colaboran estén relacionados entre sí y formen parte de la estrategia empresarial, dirigiendo acciones a la consecución de los objetivos (Cáceres, 2017).

El colaborador motivado simboliza la causa principal que origina la presencia de una motivación y una desfavorable calidad en la atención, tal como lo establece en su investigación, Sanz (2012) quien sustenta que el líder, jefe y amigos que forman parte laboral deben permitir a través de su conducta, valorar al colaborador, ya que es de justicia exaltar su participación ante todos, ya que constituye una clave elemental de la motivación para él y para todos aquellos que forman parte de la entidad.

Asimismo, Huamaní & Acuña (2015), establece a través de una recomendación que la motivación es significativa no solo para los quienes dirigen la entidad sino para quienes son parte de las labores conjuntas; además, es elemental que existan continuas formas de elevar el nivel motivacional del personal con el fin de conservar sus intereses para la consecución de los objetivos comunes.

El Informe Nacional de Desarrollo Humano, el Diario Gestión (2017) dio a conocer que existe un cambio substancial en las empresas en lo que respecta a su orientación, debido a que el trabajador tendría una productividad de más del 80% si la motivación por parte del entorno laboral es altamente significativa. Por otra parte, Pérez-Wicht (2019) con experiencia altamente reconocida en temas de liderazgo sustenta que un trabajador puede disminuir su productividad hasta en un 50% si no se reduce la inteligencia emocional de los trabajadores.

Integrarse a las innovaciones será siempre un elemental reto, sobretodo en este contexto muy globalizado y que requiere de múltiples exigencias, ya sea en el servicio con el fin de lograr una mejor calidad, así como también una capacidad en la atención. Cuando se ha efectuado el plan de investigación fue relevante considerar trabajos en relación a la motivación, tales como los desarrollados por Juárez y Morales (2017) quienes tuvieron a bien realizar una investigación en torno a la denominada valoración del estímulo y también al muy conocido gusto laboral dentro de una asociación de México. Se produjo la investigación con el propósito de conocer qué elementos son los que tienen intervención en la motivación, así como en la satisfacción laboral, asimismo se estudió la influencia positiva en la eficacia y eficiencia de quienes realizan las funciones públicas. La labor efectuada en el campo se dio con el personal encargado de brindar sus servicios en el CEAIP aplicando 36 cuestionarios estructurados a 36 personas, en el que se utilizaron interrogantes en relación a 9 dimensiones, englobando distintos factores que trascienden en el reconocido estímulo y el denominado gusto laboral de los gestores de la CEAIP. Con esto se logró determinar la relación entre las 4 dimensiones que permiten la estimulación dentro del trabajo, las mismas que están ligadas a la comunicación, trabajo en equipo, así como también al modelo de administración y a la equidad; además, se tomó en cuenta cinco dimensiones relacionadas con el gusto laboral, las mismas que están relacionadas a ingresos, nivel académico, así como también a la relación de trabajo en concordancia a la profesión, tipo de trabajo, además de incentivos en relación al salario o también reconociendo los mismos que tuvieron impacto positivamente y de forma armoniosa en las tareas laborales de los individuos cívicos de la institución.

García (2012), sustenta sobre la motivación laboral en su tesis de Maestría, que una mala retribución en la economía produce que abandonen sus labores, así como también un clima laboral que no es favorable tiene grandes implicancias para que una persona deje su trabajo. Asimismo, señala que si no existe la motivación en el trabajador, de nada vale tener una retribución económica alta, puesto que esta no es tan relevante para desempeñar su trabajo como si lo es el aspecto motivador, en aras de conseguir resultados que sean satisfactorios en la entidad donde se desempeñan. Por otra parte, de acuerdo a las encuestas aplicadas se obtuvieron respuestas en las que señalan que un trabajo estable, así como también un buen sueldo, las amplias posibilidades de desarrollo, así como también el buen clima laboral representan ingredientes que elevan la motivación en quienes efectúan labores en una entidad. Cabe aclarar que estas relevantes características constituyen substanciales motivadores para el desempeño y productividad y que no requieren que se efectúe para ello un elevado gasto económico.

Distintos autores llegan a conclusiones de que los estudios que han sido efectuados en la realidad contextual internacional en relación a las variables a estudiar poseen una directa correlación. En conclusión, cabe precisar que entre más se incremente la motivación en sus niveles mayor aumento existirá en la satisfacción que tendrá el cliente o consumidor.

Rosas (2016) en su investigación titulada Motivación y satisfacción laboral de individuos del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social, Lima, 2016, tuvo como parte elemental en esta la muestra del establecimiento de la correlación entre la estimulación y el gusto laboral. Se pudo producir el análisis basado en un esquema de carácter cuantitativo, así como también de estructura no experimental y corte de tipo transversal. Se hizo uso de una cantidad establecida por 267 individuos y empleando una muestra de 158 personas. Se logró evidenciar que el 67.1% del total en estudio hizo notar una elevada motivación y un grado importante en relación al 44.3% de gusto que fue muy satisfecho; por otra parte, en las dimensiones que fueron objeto de estudio se lograron resultados importantes en la afirmación alta con un porcentaje del 64.6, así como también del nivel del logro profesional que contempla el 66.5%. Se

pudo lograr a manera de conclusión final de que existe una correlación significativa entre la variable objeto de estudio estímulo y la satisfacción laboral de quienes tuvieron participación; además, se pudo observar la existencia de una correlación positiva y, además, de significativa con las dimensiones de estudio.

Charaja y Mamani (2014), en su investigación titulada *Gusto laboral y estímulo de los trabajadores de la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo-Puno- Perú, 2013*, tuvieron en consideración tomar como objetivo el conocer y describir por medio de una investigación tipo descriptiva la actitud de los trabajadores en relación a la importante satisfacción laboral así como también los dos tipos de motivación que son la extrínseca y la intrínseca.

Se tomó en consideración una población de 26 laboradores de la DIRCETUR perteneciente a Puno. Se lograron resultados relevantes, los que resaltaron que los trabajadores de esta entidad tienen una usual forma de, así como también hacen mención de no tener gustos, y hacen relevancia de indicadores de afirmación, además de seguridad y supervisión, así como también de relaciones interpersonales. Asimismo, hacen mención de que muchas veces se consideran motivados en relación a la escasez fisiológica, así como de estima. Por otra parte, se presenta la discrepancia entre los puntos intrínsecos y extrínsecos, ya que los participantes se consideran estar satisfechos y, a la vez, motivados con los indicadores de carácter intrínsecos. Se ha llegado a establecer, además, que los indicadores relacionados con el salario, beneficios sociales, así como también de política institucional, son de alta motivación, al contrario de los pocos motivadores como las relaciones sociales, seguridad, además de las fisiológicas.

Según Sajamí (2015), en su tesis realizada cuya denominación es *La motivación del individuo y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015*, tesis de tipo correlacional-descriptiva. En esta investigación tuvo una muestra de estudio representada por 12 colaboradores, y en esta se aplicó la encuesta en la escala de Likert. Se pudo

concluir que en base a los tipos de motivación, especialmente en la extrínseca se obtuvo que el 34% se ubican entre el intervalo de satisfecho e insatisfecho en el que se obtiene un nivel intermedio, caso que se convierte en similar a la motivación intrínseca, pero que se torna propenso en dirección a los grados superiores de satisfacción. Se aplicó para la obtención de los resultados la prueba de Spearman, demostrando así que sus variables objeto de estudio son significativas, llegando a conclusiones elementales que a un mayor nivel de motivación existente se produce una mayor calidad en el servicio.

De la misma forma, Reátegui (2017) en su investigación titulada Impacto del estímulo en el desempeño laboral de los individuos de la I.E.I. N° 0176 Ricardo Palma de Huingoyacu, distrito San Pablo, provincia de Bellavista, región San Martín 2016. En este estudio tuvo una muestra de 19 educativos y para obtener los datos se aplicó un cuestionario. Dicha investigación permitió llegar a la conclusión de la existencia de influencia entre las reconocidas variables objeto de estudio, con una correlación media.

Ruiz (2016), en su trabajo realizado, cuya denominación fue Estimulación y desempeño laboral en individuos de la unidad ejecutora 400 DIRES San Martín, 2014, Tarapoto, Perú. En esta investigación de tipo correlacional- descriptiva, experimental, la muestra utilizada fue de 84 trabajadores, empleándose una encuesta para la obtención de resultados. La conclusión a la que se llegó fue que existe un bajo nivel de motivación en los colaboradores, ya que los índices correspondientes al factor intrínseco se muestran relativamente más bajos que los estipulados con el factor denominado extrínseco, detallándose de mejor forma ya que los trabajadores son indiferentes a las retribuciones económicas y para ellos es mucho más importante el aspecto relacionado al desarrollo personal, así como también a la consecución de los objetivos. Casi un 50% de los que respondieron dieron muestra de bajos niveles en el desempeño laboral, eso a razón que se emplearon recursos que no fueron necesarios, además de la falta de conocimiento de lo que respecta a sus funciones. Dicha investigación, por medio de la prueba de Spearman, pudo comprobar que existe presencia de correlación entre las variables de esta investigación.

De acuerdo al estudio de los autores peruanos, es importante comprender

que para que se dé la existencia de niveles positivos de motivación y calidad en atención al usuario, principalmente relacionados con las direcciones regionales es elemental la gran proporción en cuanto a la relación interpersonal de los que tienen a disposición los cargos directivos, además incluye a los asalariados administrativos, a razón de que estos colaboradores toman en consideración la necesidad de programas de soporte que contribuyan al cambio de funciones elementales y de actividades relevantes.

Tomando en cuenta la revisión de antecedentes en el contexto local, se pudo evidenciar que no existen investigaciones que se relacionan con la motivación y la calidad de atención, razón por la cual se está proponiendo realizar un estudio con el fin de corroborar si la motivación es parte del recurso personal de la entidad en estudio, teniendo efecto en la satisfacción del usuario. Cabe precisar que este estudio pretende la identificación de la clase de atención que se le es brindada al usuario con el propósito elemental de lograr de esta manera el grado de satisfacción que es parte fundamental de la precepción ciudadana en la mencionada entidad de estudio.

Con respecto a las variables de estudio, se presentan algunas teorías que nos permitirán comprender la conducta humana, buscando conocer los factores que impulsan la motivación, tal como lo afirma Reeve (2020) que define a la motivación como una incierta causa de la conducta de las personas relacionada con el ambiente y que es inducida por las expresiones del cuerpo.

Asimismo, Quintero (2011) tomando en cuenta la teoría de Maslow, la misma que señala la importancia de la motivación humana y en la que expone las necesidades humanas, las mismas que tienen relación en la construcción ascendente en concordancia al grado de relevancia en la motivación y supervivencia; asimismo, indica que a medida que se da el cumplimiento de las primordiales necesidades como respirar, beber agua, alimentarse y dormir, se desarrollan aspectos motivaciones más elevados como la autorrealización. Se debe considerar que Maslow presenta clases elementales de necesidades, siendo estas 5, clasificándolas fundamentalmente en dos bien pronunciadas que son las superiores e inferiores, en las que toma en consideración a las

fisiológicas básicas que están ligadas al menor nivel, así como también lo ligado elementalmente a la seguridad, así como también a lo social y, finalmente, tiene que ver mucho con la autorrealización, que se consideran de un nivel mayor. Maslow diferencia las necesidades en “deficitarias”, en las que se consideran las funcionales, así como también de seguridad, sociales, además de las de pertenencia, de ego y, finalmente, las de estima. Adiciona la de “Mejora del ser” que incluye la autorrealización. Koltko (2006) sustenta que es claro precisar que existe una diferencia marcada entre una y otra, siendo las deficitarias las que hacen referencia a la escasez y la segunda al quehacer del sujeto.

Se menciona, además, la teoría de los dos factores de Herzberg, la misma que es definida por Manso (2002), quien señala que esta se produce debido a una investigación efectuada por Herzberg junto a sus compañeros, la misma que fue dirigida a un grupo de profesionales contables, así como a ingenieros, los mismos que dieron respuesta a un conjunto de interrogantes que guardaban relación a circunstancias en que hayan permitido sentirse bien o mal, en concordancia a su labor y qué es lo que se dio. Estas respuestas obtenidas permitieron a Herzberg llegar a la conclusión de que, en el entorno laboral, la motivación está representada por dos factores, uno de ellos llamado independientes o de higiene o extrínsecos, los mismos que están asociados con la satisfacción, así como también con sentimientos malos que los participantes aseveraban percibir en el contexto laboral.

Vaca (2017), señala que cabe comprender que cuando se hace mención de los factores extrínsecos se refiere fundamentalmente a remuneraciones, así como también a la satisfacción, relaciones interpersonales y, añade, la infraestructura de trabajo, seguridad laboral así como también a las elementales prácticas y reconocidas políticas de administración. Si estos factores no trascienden dentro de la entidad no permiten lograr la satisfacción en el empleado, impidiendo que haya motivación en ellos. Por otra parte, se hace mención de la existencia de los factores intrínsecos, los mismos que conocen como específicos o motivadores, que se asocian con la satisfacción, experimentándose en casos de autorrealización, así como también de crecimiento personal, sin dejar de lado los logros profesionales, el

reconocimiento y el progreso, además no puede dejar de considerarse el cumplimiento de metas y el compromiso. Manso (2002), indica que Herzberg sostiene desde un primer momento que si la presencia de estos factores es trascendente en el ámbito laboral contribuirán grandemente a que el trabajador eleve el nivel de satisfacción, produciéndose de esta manera un mejor desempeño en sus actividades laborales. Es así que este trabajo lleva a la conclusión que los factores extrínsecos, producen una calma en los trabajadores, ya que son adecuados para generar satisfacción en estos; pero, por otra parte, los intrínsecos representan la parte interna de la persona, estableciéndose en ellos el compromiso propio.

Amoros (2007), según la Teoría de las necesidades aprendidas de McClelland, quien sostuvo elementalmente que todas las personas requieren cumplir la necesidad de logro, la misma que está orientada fundamentalmente al esfuerzo por sobresalir, así como también a la lucha incesante por lograr el éxito; siendo así que las personas buscan la necesidad de tener poder, además de la de cambiar la conducta de las personas. Todo esto trasciende en el logro de la influencia, así como del impacto y control sobre otras. Se añade a la afiliación como otra importante necesidad del individuo, la que está ligada a la necesidad que tienen los miembros de una entidad para relacionarse con su entorno personal. La motivación de ellos logrará la intensidad para su desempeño y los hará muy competitivos para la consecución del éxito. En relación a lo establecido por McClelland sobre la necesidad del logro, este estudioso indica que los seres humanos difieren por el deseo de efectuar de mejor manera el rol que les toca cumplir, propiciando que estos asuman el compromiso de generar soluciones inmediatas que les permitan obtener a cambio una adecuada retroalimentación de sus acciones con el único fin de estar al tanto de si están haciendo o no bien sus obligaciones. Es importante precisar que los trabajadores se orientan a la realización de metas que consideran desafiantes con la finalidad de poder efectuarlas basados en su propio esfuerzo sin tomar en cuenta ni la suerte ni la casualidad; se dirigen a la superación de los obstáculos, trascendiendo en ellos que su fracaso o su éxito está ligado elementalmente a su labor propia y personal. Por otra parte, aquellos trabajadores que requieren tener poder sienten un gozo profundo cuando tienen a su cargo a personas y establecen que es

relevante mantener una influencia sobre ellos en las acciones de ellos, en tal razón, les satisface ocupar posiciones de alto grado, puesto que les brindan el prestigio que desean y los hacen alta y eficazmente desempeñados.

Es importante mencionar que la conceptualización referida a la calidad del servicio ha sido estudiada en distintas investigaciones en los últimos 30 años, dando así una muestra a través de diversas escuelas que han efectuado una examinación partiendo de la acción, es decir, de quien tiene el compromiso elemental de prestar el servicio y de quien fundamentalmente lo recibe (reacción), siendo posible comprender qué sucede dentro de las empresas de servicios. Al tomar en cuenta el tema de servicios y calidad de servicio nos damos con posturas que tienen coincidencia en un punto que se considera muy común, es decir, medir la calidad de servicio establece tener un punto de vista que se constituye en la esencia de la manera cómo los que consumen perciben cumplir los requerimientos.

La calidad del servicio del usuario permite establecer diferentes definiciones, como la de Álvarez (2003) citado muy crucialmente por Sajamí (2015), quien manifiesta que la calidad corresponde al juicio o a la precepción que efectúa el que consume en relación al producto o a la debida atención.

Asimismo, de acuerdo con Hernández (2009), quien es citado por Angulo (2017), quien sostiene que en relación a calidad de atención se puede precisar como una facultad que le permite al consumidor sentirse complacido por los deseos, perspectivas o necesidades que fueron cumplidas, en conclusión, es el placer por un ofrecimiento oportuno de una adecuada atención.

Por otra parte, se entiende como calidad de atención a aquella capacidad que permite asistir el servicio, logrando complacer las carencias que poseen los clientes, tal es el caso cuando se ofrece una adecuada atención, resaltando el respeto, no discriminando, teniendo en cuenta la presentación de un ambiente limpio y cómodo para motivar el regreso de los clientes sin faltar a la cortesía, manteniendo de esta manera una oportuna relación entre cliente y trabajador.

Según Colmenares (2007) citado por Angulo (2017), quien realizó un estudio basado en el acercamiento teórico en relación con los modelos elemental referentes a la noción o también elementalmente a la percepción de la calidad de atención, y quien se pudo apoyar en otra teorías de diversos autores como Parasuraman, Berry y Zeithaml, quienes tuvieron a bien promover el modelo SERVQUAL, el mismo que fue presentado durante los años 1985, 1988, 1993 y 1994, señalando que en este modelo se ha obtenido una aceptación óptima con el fin de lograr una medición referente a la calidad del que atiende y que se brinda en las diferentes instituciones, principalmente la que se le hace en la gestión organizativa y que significan elementalmente una orientación en las políticas que se enfocan en el adecuado servicio.

Para Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985) la buena atención tiene un significado trascendental porque constituye la última percepción que adquiere el cliente en relación a la perfección que recibió producto de la atención. Precisan que se marca una ligera diferencia entre lo que es importante brindar y la forma cómo fue recibida la atención por parte del cliente.

En consecuencia, cuando se busca determinar la calidad de servicio, se debe profundizar un análisis de las percepciones que tiene el cliente así como el usuario. Tomando en cuenta lo establecido. Si se requiere una adecuada calidad en el servicio es indispensable que se tomen en consideración dimensiones como la eficiencia, que según Druker (1989) significa hacer las cosas orientándolas hacia una buena relación con los recursos que se han utilizado y los resultados obtenidos. La eficiencia, según como la define la RAE, establece fundamentalmente la seguridad como la comprensión oportuna de algo elemental, en tal razón Druker (1989) propone una definición con respecto a la seguridad, siendo esta un sentir que entrega el cliente a la entidad que lo atiende cuando da a conocer su problemática, teniendo en cuenta el grado de confianza de que todos sus inconvenientes tendrán solución de forma rápida. Por otra parte, al definir el término seguridad, se llega a establecer que esta constituye la transmisión y la inspiración de la confianza al usuario. Asimismo, hay que tomar en cuenta que el que realiza la labor de colaborador debe mostrar confianza y seguridad para sentirse satisfecho ante las situaciones favorables que elevan su integridad y empatía. Druker (1989)

define a la empatía como aquella aptitud que posee la institución, entidad o empresa para otorgar la debida atención, el cuidado y el interés a quienes consumen su servicio; asimismo, se define como una disposición que tienen los empleados para atender al usuario, comprender sus requerimientos, estableciendo una posición en lo que ellos desean, atendiendo de forma individualizada, siendo acomodados y promoviendo un ambiente cortés.

Tomando en consideración el punto organizacional, se debe orientar en lograr que el usuario se sienta satisfecho y, para ello, se deben establecer estrategias así como también metas, ya que cuando un personal se siente motivado, naturalmente, tiene influencia con su productividad, además se eleva su capacidad de eficiencia dentro de la entidad.

III. METODOLOGÍA

Es relevante precisar que la metodología es considerada como la columna vertebral de toda investigación, según lo establece Tamayo (1990) hace referencia a las unidades de análisis o de investigación que se describen, así como también adicionando las técnicas correspondientes a la observación así como también a la de la recolección de datos, complementando con los instrumentos que miden y los elementales procedimientos y las reconocidas técnicas de análisis.

3.1. Tipo y diseño de investigación:

En la presente investigación se hizo uso del método hipotético-deductivo, considerando lo que señala Bernal (2010), quien sustenta que depende de un método que orienta la contrastación de las hipótesis a la deducción con el único fin de poder aceptarlas o en caso contrario, rechazarlas, logrando sacar de ellas resultados que serán comparados con los hechos (p. 56).

3.1.1. Tipo de estudio

Vara (2015) da a conocer que el tipo de estudio utilizado es el básico de tipo descriptivo-correlacional, a razón de que se orienta a obtener conocimientos nuevos de acuerdo a la realidad (p. 222)

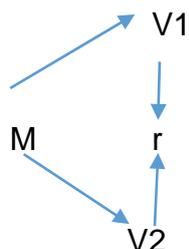
Por otra parte, Hernández, Fernández y Baptista (2014) establecen claramente que cuando se emplea el enfoque cuantitativo se hace uso elemental de la recopilación de datos con la finalidad de efectuarse la comprobación de las hipótesis tomando en cuenta la alineación numérica así como también el análisis estadístico. En la presente investigación se hará uso de este tipo de enfoque.

3.1.2. Diseño de investigación

Según Hernández, et al, (2014), cuando se emplea elementalmente el método de investigación no experimental este permite el logro de que las variables no lleguen a un proceso de manipulación. El corte de la investigación

es transversal, ya que este tipo reúne la información en un determinado período. El diseño en estudio es transversal y de tipo correlacional, a razón de que se permite hacer descripciones de las relaciones que existen entre las variables de investigación.

Se muestra elementalmente el diseño correlacional que será utilizado:



Donde:

M: Muestra

V1: Variable 1 (Motivación)

V2: Variable 2 (Calidad de atención al usuario)

r: Relación entre V1 y V2.

3.2. Variables y operacionalización.

3.2.1. Variable de estudio:

Variable independiente: Motivación

Variable dependiente: Calidad de Servicio al usuario

3.3. Población y muestra.

3.3.1. Población

Según Arias (2006) la población constituye un conjunto de elementos que puede ser finito o infinito, los mismos que tienen comunes características. La población queda limitada a razón del problema, así como de los objetivos de la investigación (p.81).

El estudio fue conformado por 64 colaboradores, tomándose para ello en consideración a los criterios que corresponden a la inclusión y a la exclusión, distribuyéndose de la siguiente manera:

Tabla N° 01
Número de Personal Total de la Dirección Regional de Educación
Tumbes
DRE – Tumbes – 2020

N°	Descripción	Cuadro Analítico Personal (CAP)	Contrato Administración Servicio (CAS)	Destakes	Total
1	Funcionarios	6	0	0	6
2	Profesionales	10	5	3	18
3	Técnicos	15	3	2	20
4	Auxiliares	10	2	0	12
5	Limpieza	0	2	0	2
6	Guardines	0	6	0	6
Total		41	18	5	64

Fuente: Dirección Regional de Educación Tumbes - Oficina de Personal

Criterios de Inclusión:

- Corresponde incluir a aquellos que tienen vínculo laboral con la entidad, así como también a los que participan en los procesos que han sido previstos dentro de las variables.

Criterios de Exclusión:

- Corresponde excluir a aquellos que no poseen conocimiento sobre los procesos que son parte de las variables.

3.3.2. Muestra

Carrasco (2009) manifiesta que la muestra constituye un grupo que enmarca la totalidad de elementos que forman parte de un determinado espacio en el que se realiza el estudio (p.237)

En consideración al presente estudio se podrá determinar a 56 servidores que pertenecen a la entidad objeto de estudio, estableciéndose excluir a los que pertenecen al personal de guardanía así como también a los de limpieza, siendo estos 8, distribuyéndose substancialmente tal como lo presento:

Tabla N° 02
Personal según muestra de la Dirección Regional de Educación
Tumbes (DRE – Tumbes) – 2020

N°	Descripción	Cuadro Analítico Personal (CAP)	Contrato Administración Servicio (CAS)	Destakes	Total
1	Funcionarios	6	0	0	6
2	Profesionales	10	5	3	15
3	Técnicos	15	3	2	18
4	Auxiliares	10	2	5	17
5	Limpieza	0	0	0	0
6	Guardines	0	0	0	0
Total		41	10	5	56

Fuente: Dirección Regional de Educación Tumbes - Oficina de Personal

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

3.4.1. Técnica

Según Sánchez y Reyes (2017) la técnica representa una vía que se emplea con la finalidad de obtener información requerida de un espacio, entorno o ambiente en relación a un objetivo o propósito de estudio (p. 163).

En la presente tesis se ha empleado la encuesta como técnica que ha permitido la recolección de la información, siendo utilizadas en las dos variables de estudio y, tomando como base lo suscrito por Gaudy (2020), quien realiza una somera definición sobre la encuesta, aduciendo que esta constituye un método que contribuye a obtener

datos de una determinada y representativa muestra con el fin elemental de examinar y estudiar profundamente las variables.

3.4.2. Instrumento

Según Landeau (2012) establece con claridad que los instrumentos que más se emplean en las investigaciones que se realizan son la simulación, las aplicaciones estadísticas, añade también que se encuentran dentro de este grupo los análisis de contenido así como también las escalas que permiten medir las actitudes, y se incorpora además a las entrevistas, la observación y, finalmente, los cuestionarios (p.96).

Para la ejecución de esta investigación se ha utilizado como instrumento al cuestionario, a razón de que este representa un escrito de interrogantes que guardan relación con el objetivo de estudio y se respalda con lo señalado por Sánchez y Reyes (2017).

3.5. Procedimientos

Para la presente investigación se tuvo en cuenta la recopilación de fuentes de información, tales como libros, tesis, revistas científicas indexadas, entre otros medios, estableciéndose además un lugar de estudio considera para esta la Dirección Regional de Educación de Tumbes. Se logró determinar la población y muestra que serían objeto de estudio, las mismas que fueron determinadas en un número de 56 integrantes de dicha entidad. Se efectuó además la gestión dentro de la institución objeto de estudio, presentándose una solicitud pidiendo que se autorice la aplicación de los instrumentos con el único fin de obtener los datos relevantes que conlleven a los resultados de la investigación. Se tuvo que dar instrucciones que orienten a emitir de forma veraz y clara las respuestas. Con la obtención de estos datos, los mismos que fueron llevados a los estadísticos para obtener los resultados finales y así determinar si existía o no la correlación entre las variables de estudio.

3.6. Método de análisis de datos

En esta parte se toma en cuenta la tabulación de los datos extraídos de las encuestas y para ello se hace uso de la aplicación IBM SPSS V25. Esta información que es parte del procesamiento será presentada en tablas de frecuencia por cada dimensión y variable de estudio. Se podrá desarrollar el estudio así como también el proceso de ensayos y correlaciones de las hipótesis, tomando en consideración lo descrito por Yengle (2014)

3.7. Aspectos éticos:

Los involucrados en la investigación permitieron que se utilicen los instrumentos, dando su consentimiento a la legalidad del que lo ha creado y a la veracidad de este.

En esta investigación se ha efectuado una selección completa de información, la misma que se considera necesaria tomando en cuenta los instrumentos empleados y los que se involucran en relación a los datos tomados en cuenta por ellos con suma autenticidad además de responsabilidad con el fin de dar una demostración por medio de esta investigación sobre la fiabilidad de los resultados que se lograron en este proceso de estudio.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados.

OBJETIVO GENERAL: Determinar si existe relación entre la motivación y calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

Tabla N° 03
Niveles de motivación y calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

Motivación	Calidad del Servicio						Total	
	Deficiente		Buena		Excelente		n	%
	n	%	N	%	N	%		
Baja	10	17.86%	8	14.29%	2	3.57%	20	35.71%
Adecuada	5	8.93%	12	21.43%	4	7.14%	21	37.50%
Alta	4	7.14%	1	1.79%	10	17.86%	15	26.79%
Total	19	33.93%	21	37.50%	16	28.57%	56	100.00%

Fuente: Cuestionario de motivación y calidad del servicio.

Tomando como base la tabla 3, se ha permitido determinar que el 37.5% poseen un nivel adecuado de motivación, evidenciándose además que de estos el 21.43% muestra que la calidad de servicio que brindan es considerada buena, entretanto el 7.14% considera que es excelente.

OBJETIVO ESPECIFICO 01: Determinar si existe relación entre la motivación extrínseca y calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional Tumbes, 2020.

Tabla N° 04

Niveles de la dimensión de la motivación extrínseca y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

Motivación	Calidad del servicio							
	Deficiente		Buena		Excelente		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Extrínseca								
Baja	8	14.29%	12	21.43%	0	0.00%	20	35.71%
Adecuado	9	16.07%	6	10.71%	9	16.07%	24	42.86%
Alto	2	3.57%	3	5.36%	7	12.50%	12	21.43%
Total	19	33.93%	21	37.50%	16	28.57%	56	100.00%

Fuente: Cuestionario de motivación y calidad del servicio.

Se observa en la tabla 4 que del total de encuestados, el 42.86% muestran un adecuado nivel de motivación intrínseca, dando a conocer que se sienten satisfechos con la remuneración que reciben, así como también con las relaciones interpersonales que tienen, el ambiente donde se desarrollan, además, se sienten satisfechos con los medios tecnológicos que reciben de la institución donde laboran. Se puede agregar que el 16.07% ofrecen una excelente calidad de servicio y en el mismo porcentaje, deficiente; además, el 10.71% brindan una buena calidad de servicio.

OBJETIVO ESPECIFICO 02: Determinar si existe relación entre la motivación intrínseca y calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

Tabla N° 05.

Niveles de la dimensión de la motivación intrínseca y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

Motivación	Calidad del servicio							
	Deficiente		Buena		Excelente		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%
Intrínseca								
Baja	7	12.50%	10	17.86%	4	7.14%	21	37.50%
Adecuada	8	14.29%	10	17.86%	4	7.14%	22	39.29%
Alta	4	7.14%	1	1.79%	8	14.29%	13	23.21%
Total	19	33.93%	21	37.50%	16	28.57%	56	100.00%

Fuente: Cuestionario de motivación y calidad de servicio.

Se evidencia en la tabla N° 5, que del total de colaboradores

encuestados, el 39.29% muestran un nivel de motivación intrínseca adecuada, sintiéndose satisfechos por el reconocimiento de su labor, así como de la autonomía así como también el deseo de superación que se tiene en la entidad donde se labora. De la totalidad porcentual, el 17.86% ofrecen una buena calidad de servicio, existiendo un 14.29% que brindan una deficiente calidad de servicio.

4.2. Contrastación de las hipótesis

1.2.1 Hipótesis general:

H1: Existe relación directa entre la motivación y la calidad del servicio al usuario de la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

H0: No existe relación directa entre la motivación y la calidad del servicio de la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020

Tabla N° 06
Correlación de Spearman entre la motivación y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

		Correlaciones	
		MOTIVACION	CALIDAD
Rho de Spearman	MOTIVACION	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.030
		N	56
	CALIDAD	Coeficiente de correlación	,291*
		Sig. (bilateral)	.030
		N	56

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De acuerdo a lo que se observa en los resultados se puede determinar la existencia de una correlación significativa estadísticamente, lo mismo que se ha logrado en base al uso de la prueba Rho de Spearman, lográndose establecer que el valor de “p” se constituye en menor en

relación al nivel de significancia de 5%, y de esta manera permitiéndose la aceptación de la hipótesis. Se precisa que existe una relación directa positiva media entre las variables de estudio. Además, se logra apreciar que esta correlación tiene una intensidad baja (0,291) en la relación evidenciada entre la motivación y la calidad de servicio.

1.2.2 Hipótesis específica:

H1: Existe relación directa entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio de la Dirección Regional Tumbes, 2020.

Tabla N° 07.

Correlación de Spearman entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

Correlaciones

EXTRINSECA | CALIDAD

Rho de Spearman	EXTRINSECA	Coeficiente de correlación	1,000	,401**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	56	56
	CALIDAD	Coeficiente de correlación	,401**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	56	56

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

Estableciendo lo observado en el gráfico mostrado y al evidenciarse la relación entre las variables, haciendo uso elemental de la prueba de Spearman, se logra reconocer que existe una significancia entre ambas, a razón de que el valor de “p” constituye menor al nivel de significancia de 1%, dándose como resultado que la hipótesis sea aceptada, evidenciándose así la existencia de una relación directa positiva moderada entre la dimensión motivación intrínseca y la calidad de servicio que debe darse dentro de la entidad objeto de estudio. Finalmente, se permite apreciar la presencia de una correlación moderada (0,401) entre la dimensión en mención y la variable calidad de servicio al usuario.

H2: Existe relación directa entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio de la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

Tabla N° 08

Correlación de Spearman entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

		Correlaciones		
			INTRINSECA	CALIDAD
Rho de Spearman	INTRINSECA	Coeficiente de correlación	1,000	,113
		Sig. (bilateral)	.	,407
		N	56	56
	CALIDAD	Coeficiente de correlación	,113	1,000
		Sig. (bilateral)	,407	.
		N	56	56

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

Estableciendo lo observado en el gráfico mostrado y al evidenciarse la relación entre las variables, haciendo uso elemental de la prueba de Spearman, se logra reconocer que existe una significancia entre ambas, a razón de que el valor de “p” constituye menor al nivel de significancia de 5%, dándose como resultado que la hipótesis nula sea aceptada, evidenciándose así la existencia de una relación directa positiva moderada entre la dimensión motivación intrínseca y la calidad de servicio que debe darse dentro de la entidad objeto de estudio. Finalmente, se permite apreciar la presencia de una correlación muy baja (0,113) entre la dimensión motivación extrínseca y la variable calidad de servicio al usuario.

V. DISCUSIÓN

Cabe indicar que la investigación efectuada ha permitido obtener resultados que visualizan que los niveles de motivación percibidos por los colaboradores de la Dirección Regional de Educación de Tumbes en las dos variables objeto de estudio, demuestran fehacientemente en su análisis estadístico la existencia de una relación significativa entre ambas, concluyendo que el grado de motivación extrínseca presenta una relación directa con las dimensiones eficiencia, seguridad, así como también con la empatía que se ofrece dentro de la entidad objeto de estudio. Se ha logrado identificar que no existe relación directa positiva entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio, lo que se opone al estudio realizado por García (2012), quien sostiene que la causa fundamental que produce una motivación es el valor que recibe de su jefe y sus amistades en el ambiente laboral, cabiendo precisar que aunque estos elementos se encuentren presentes no trascienden para poder brindar una calidad adecuada de atención al usuario. Se acepta el estudio efectuado por Sajamí (2015) quien concluye en su tesis que las variables motivación del personal y calidad de servicio en la Municipalidad de Lamas son significativas a un nivel de 5%, indicando de esta manera que existirá ante un mayor nivel de motivación una mejor calidad en el servicio al cliente, lo que se ha podido demostrar en este estudio que al haber hecho uso de la misma prueba y el mismo nivel de significancia se evidenció que existe una relación entre las variables motivación y calidad de servicio al usuario. Existe discrepancia, asimismo, con el estudio efectuado por Ruiz (2016), quien ha concluido que los trabajadores de la unidad ejecutora evidencian un bajo nivel de motivación, ya que aproximadamente el 50% de los que respondieron mostraron bajos nivel en relación a su desempeño laboral a razón de que utilizaron recursos que no eran prioritarios o debido a la escasez de conocimiento en relación a sus funciones.

Tomando en consideración el informe nacional de desarrollo humano, según el diario Gestión (2017) se llega a precisar que un trabajador llegaría a ser hasta un 80% más productivo si logra sentirse comprendido y motivado en el espacio donde labora y en el cual se desempeña, ya que en el estudio la mayoría de trabajadores se han sentido motivados dentro de su espacio laboral.

Considerando la relación a la motivación extrínseca, según lo que se evidencia en los resultados, el 42.8% muestran una motivación extrínseca adecuada con resaltada con un nivel medio, siendo casi la mitad de encuestados los que fundamentan con claridad que la motivación extrínseca es adecuada dentro de la institución, indicándose de esta manera que es adecuada también la remuneración percibida en relación a las tareas que ejecutan, además de sus relaciones interpersonales apropiadas, y que consideran importante el espacio donde laboran, siendo fundamentalmente elementos principales para la obtención de favorables resultados. Según lo que puede manifestarse se evidencia que existen las adecuadas condiciones para una buena relación, así como también de un adecuado espacio e infraestructura donde realizan sus labores.

Tomando en cuenta la motivación intrínseca, factores relacionados a la satisfacción, en los cuales se puede evidenciar resultados, tal es el mencionado 39.29% del total, que expresan con claridad que sienten una adecuada motivación intrínseca, mientras que el 37.5% evidencian una motivación intrínseca baja, diferencia evidenciada entre la motivación adecuada y deficiente, siendo un 1.79%, demostrándose que existe un mínimo grado de insatisfacción de los colaboradores en relación a este tipo de motivación. Se logró comprobar a través de esta investigación que no existe una relación significativa entre la dimensión motivación intrínseca y la variable calidad de servicio que brindan, concluyendo que no se sienten valorados ni reconocidos dentro de sus ambiente laboral; además, se sienten poco autónomos para efectuar su trabajo tomando en cuenta sus criterios, así como también el empleo de capacidades no se consideran las oportunas, manifestándose bajos deseos para superarse. Como lo señala claramente la teoría de las necesidades aprendidas de McClelland, quien sustenta que las personas absolutamente requieren de una necesidad por concretar los logros, los esfuerzos dirigidos a sobresalir, ya que los individuos sienten el deseo de poder así como también la necesidad de modificar la conducta de los individuos por acciones que jamás las ejecutarían, lo que trasciende en entender que debe existir influencia, impacto, además de control sobre los demás. Cabe indicar que otra de las necesidades elementales es la referente a afiliación, la misma que indica que los trabajadores tienen el deseo de poder integrarse elementalmente con las personas que se encuentran en su

entorno, así como también tener amistades y que todo esto produce una gran motivación que provocaría que su desempeño aumente, logrando así personas altamente competitivas en la búsqueda del éxito.

Finalmente, se pretende lograr metas que sean desafiantes y de esta manera llegar a efectuarlas en base a su esfuerzo propio y no necesariamente estar ligados a una suerte o tal vez a la casualidad, también se pretende superar vallas y sentir que su éxito o su fracaso esté relacionado con las acciones ejecutadas. Si nos damos cuenta existen trabajadores que sienten la necesidad del poder y estos son los que tienen gozo cuando asumen el cargo de dirigir a otras personas y se posesionan en tener cierta influencia sobre ellos, buscando siempre ser ubicados en puestos de competencia alta, produciendo una inclinación por un eficaz desempeño, aunque exista una motivación extrínseca débil y negativa.

Ruiz (2016) es uno de los pocos investigadores que nos habla de la motivación intrínseca, el mismo que precisa en su investigación efectuada que los considerados colaboradores evidencian un nivel bajo de motivación, esto a razón de que del factor intrínseco son más bajos que los que posee el factor extrínseco, pudiéndose afirmar que los trabajadores pueden mostrarse tan indiferentes a pesar de recibir retribuciones de carácter económico, ya que le dan un mayor valor a los elementos ligados al desarrollo personal así como también a los que permiten cumplir sus objetivos.

Es importante señalar que la entidad objeto de estudio, Dirección Regional de Educación de Tumbes, debe asumir relevantes retos en relación a los resultados evidenciados en la presente investigación, principalmente, en la motivación intrínseca, debido a que no permite presentar la existencia de un óptimo nivel en esta motivación, conllevando a que la calidad de servicio que se brinde sea muy bajo o medio; además, es importante tener en consideración elementos para que aumente la motivación y de esta manera exista una mayor satisfacción en la calidad de servicio, y siempre tomando en cuenta la evaluación de alternativas que contribuyan a mejorar, asumiendo un seguimiento oportuno y una buena retroalimentación.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye que:

- Existe relación entre las variables de esta investigación, las mismas que corresponden a motivación personal y calidad de servicio al usuario, evidenciándose con un nivel de significancia de 5%, siendo las variables significativas y, por ende, se logra aceptar la hipótesis, es decir, se llegó a concluir que existe una correlación directa entre estas variables en estudio.
- No existe una correlación significativa entre la motivación intrínseca y la calidad de servicio al usuario de la entidad objeto de estudio, a razón de que el valor del “p” es de 0.407, evidenciándose que es mayor a 0.05, concluyéndose, además, que el nivel de motivación llegó a ser adecuado con el 39.29% y un 17.86 que muestra que el desempeño laboral es bueno.
- La mayor parte de trabajadores sienten una motivación extrínseca adecuada, siendo también relevante que un 16.07% brindan una excelente calidad de servicio y en el mismo nivel porcentual, deficiente. Del mismo modo, se llega a concluir que existe una relación directa moderada entre la dimensión motivación extrínseca y la calidad del servicio dentro de la entidad objeto de estudio.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda:

- Promover investigaciones relacionadas con la temática trabajada en otras entidades y tomando en consideración las variables de este estudio, con la finalidad de obtener resultados que nos permitan tomar decisiones oportunas ante la realidad presentada.
- Diseñar y ejecutar programas de capacitación que contribuyan a elevar el nivel de motivación intrínseca con la finalidad de optimizar las relaciones entre trabajadores dentro de la entidad, es decir, la Dirección Regional de Educación de Tumbes.
- Se debe monitorear continuamente lo relacionado a la calidad de servicio que es brindada en la Dirección Regional de Educación de Tumbes, con el fin de establecer un perfeccionamiento en este aspecto, logrando de esta manera que la entidad brinde la calidad en el servicio como es debida.

VIII. REFERENCIAS

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>

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_L_MRW.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

Reeve, J. (2010). *Motivación y emoción*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de [file:///C:/Users/OPERACIONES/Downloads/Motivacion_y_Emocion_John_Marshall_Reeve%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/OPERACIONES/Downloads/Motivacion_y_Emocion_John_Marshall_Reeve%20(1).pdf)

Druker, P. (1989). En su Libro "*El ejecutivo eficaz*". Barcelona: Editorial Sudamericana.

Alejandra, C. C. (2015). *Situación de la Educación Rural en Ecuador*. Quito.

- Avila, B. R. (01 de 11 de 2017). *Universidad la Salle*. Obtenido de Aportes a la calidad de la educación rural en Colombia, Brasil y México: http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/22266/DE132223_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bachman, D. V. (2012). *Las creencias de los profesores rurales: una tarea pendiente para la investigación educativa*. Temuco: Scielo.
- Bravo Sanchez, J. (2018). *Planeamiento estratégico y la gestión educativa en los docentes de la red 12-2017 Carabayllo*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Casassus, J. (2000). *Problemas de la gestión educativa en América Latina*. Obtenido de <http://repositorio.sineace.gob.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1792/Gestion%20educativa%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.pdf?sequence=>
- Chávez. (2013). *Plan estratégico en la gestión educativa en los administrativos de las Instituciones educativas*. Puebla: Universidad de las Américas.
- Custodio, F. F. (2005). *PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO PARA INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE INSTITUCIONES EDUCATIVAS DE CALIDAD*. Lima: Universidad Nacional de Educación.
- David, M. (2009). Objeto e importancia de la gestión educativa. *Revista Integral Educativa*, 4.
- Fernandez, C. T. (2017). *ANÁLISIS DE LA CALIDAD EDUCATIVA EN ANDALUCÍA DESDE LA PERSPECTIVA DEL PROFESORADO DE EDUCACIÓN PRIMARIA*. Sevilla: Universidad de Sevilla.

Guadalupe, C., León, J., Rodrigue, z., & Vargas, S. (2017). *Estado de la Educación en el Perú*. Lima: Grade.

Hernandes Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2015). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.

Hora, L. (02 de Noviembre de 2015). *La Educación rural tiene falencias, según estudio*. Obtenido de <https://lahora.com.ec/noticia/1101880684/la-educacin-rural-tiene-falencias-segn-estudio->

Karenina, P. (31 de enero de 2017). <http://agroecologiaecuador.blogspot.com/2017/01/progresismo-educacion-rural-y-el.html>. Obtenido de Progenismo, educación rural y el abandono del campo: <http://agroecologiaecuador.blogspot.com/2017/01/progresismo-educacion-rural-y-el.html>

Marcia, L. R. (2015). *El Niño en el Medio Rural: Su aprendizaje cotidiano y su incidencia en el aprendizaje escolar*. Montevideo: Universidad de la Republica.

Miguel, L. M. (2011). *Barreras que impiden la Escuela Inclusiva, nuevas estrategias para construir una escuela sin exclusiones*. Malaga: Innovación Educativa.

Mora Vicarioli, F. (2012). *Objetos de aprendizaje: Importancia de su uso en la educación virtual*. Costa Rica: Calidad en la Educación Superior.

Moreno, E. R. (2016). *Estudio sobre la educación para la población rural en el Perú*. Lima.

- Nación, L. (26 de Mayo de 2014). *La Nación*. Obtenido de <https://www.nacion.com/opinion/foros/la-escuela-rural-educacion-olvidada/Z7BAO3HA7FHINNFOEXI666DU54/story/>
- Osores, T. N. (2013). *¿Que y como evaluamos la gestión de la institución educativa?* Lima: Burcon.
- Ossorio, A. (2003). *Planeamiento Estratégico*. Buenos Aires: INAP.
- Parada, N. E. (2016). *La participación infantil en la educación rural*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Rico Molano, A. (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación en Colombia. *Sophia*, 16.
- Santamaria Luna, R. (8 de Noviembre de 2018). *Escuela Rural*. Obtenido de Ideas para el Plan de Educación Rural: <http://escuelarural.net/ideas-para-el-plan-de-educacion>
- Semana. (6 de Junio de 2018). *Como eliminar la brecha en educación rural y urbana*. Obtenido de <https://www.semana.com/educacion/articulo/diferencias-entre-la-educacion-rural-y-urbana/572411>
- Suarez Porras, J. M. (2011). *Las Relaciones Interpersonales y la Calidad de Servicio Educativo en la Institución Educativa N°6046 Virgen del Fatima, San Juan de Miraflores*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Vexler, I. (29 de 05 de 2003). *La Educación en áreas rurales*. Obtenido de El Comercio: <https://larepublica.pe/politica/357429-la-educacion-en-areas-rurales/>

ANEXOS

ANEXOS 03

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
VARIABLE INDEPENDIENTE: MOTIVACION	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	<ol style="list-style-type: none"> 1. Incentivos 2. Remuneración 3. Clima laboral 4. Compañerismo 5. Comunicación 6. Capacidades 7. Equipamiento 	Ordinal
			Intrínseca	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocimiento y Valoración del trabajo 2. Autonomía 3. Satisfacción 5. Responsabilidad 6. Uso de Capacidades 7. Deseo de superación 	
VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
VARIABLE DEPENDIENTE:	Para Álvarez (2003) citado por (Sajamí Reátegui,	Información emitida por los trabajadores	Eficiencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disposición 2. Orientación al usuario 	Ordinal

CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO	2015), “calidad de servicio, es el juicio o percepción que realiza el consumidor, según el producto o la atención”	obtenida de sus apreciaciones sobre la atención que brindan.		3. Voluntad 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.	

ANEXOS 04

FICHA TÉCNICA PARA EL INSTRUMENTO VARIABLE “MOTIVACIÓN”

- **DATOS INFORMATIVOS:**

.1.	Denominación	:	ENCUESTA SOBRE MOTIVACION
.2.	Tipo de Instrumento	:	CUESTIONARIO
.3.	Institución	:	Dirección Regional de Educación Tumbes
.4.	Fecha de Aplicación	:	08 de junio del 2020
.5.	Autor	:	Br. Preciado Cruz, Evelin Katia
.6.	Medición	:	Incentivos, remuneración, ambiente de Trabajo, compañerismo, uso de capacidades, Equipamiento, reconocimiento, autonomía, etc
.7.	Administración	:	Personal administrativo nombrado y contratado
.8.	Tiempo de Aplicación	:	30 min.
.9.	Forma de Aplicación	:	Individual.

- **OBJETIVO:**

Obtener información sobre el nivel de motivación de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Tumbes

- **CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

.1. **Motivación Extrínseca:**

- Incentivos.
- Remuneración.
- Clima Laboral.
- Compañerismo.
- Comunicación.
- Capacidades.
- Equipamiento.

.2. **Motivación Intrínseca:**

- Reconocimiento y valoración del trabajo.
- Autonomía.
- Satisfacción.
- Responsabilidad.
- Uso de capacidades.
- Deseo de superación.

- **INSTRUCCIONES:**

- .1. El Cuestionario de Motivación, consta de 20 ítems, correspondiendo 07 ítems por la motivación extrínseca y 13 ítems por la motivación intrínseca.
- .2. Se han establecido cinco niveles para describir las dimensiones investigadas: Muy en desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo, Muy de acuerdo. Si consideramos el sistema de calificación de la encuesta.

MOTIVACION	MIN	MAX
Extrínseca.	7	35
Intrínseca.	13	65
SUBTOTAL	20	100

El puntaje mínimo que se podía obtener, es 07 puntos para la dimensión Extrínseca y 13 puntos para la dimensión de la motivación intrínseca y el máximo para ambas dimensiones sería de 100 puntos, el cual detallo 35 puntos de la motivación extrínseca y 65 puntos para la motivación intrínseca.

- .3. Cada ítem tiene una valoración de Muy de acuerdo (05), De acuerdo (04), Indeciso (03), En desacuerdo (02) y Muy en desacuerdo (01).
- .4. El resultado final es la suma de las dos dimensiones haciendo un total de 100 puntos.

- **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

- **EVALUACIÓN:**

- .1. **Nivel para cada una de las dimensiones de la Motivación:**

El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada capacidad, es decir, se obtendrá el nivel de cada una de las dimensiones.

- .2. **Nivel de la Motivación:**

El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel de la Motivación del personal administrativo y docente de la Dirección regional de educación Tumbes.

FICHA TÉCNICA PARA EL INSTRUMENTO

VARIABLE “CALIDAD DE SERVICIO”

- **DATOS INFORMATIVOS:**

.1.	Denominación	:	ENCUESTA SOBRE CALIDAD DE SERVICIO
.2.	Tipo de Instrumento	:	CUESTIONARIO
.3.	Institución	:	Dirección Regional de Educación Tumbes
.4.	Fecha de Aplicación	:	08 de junio del 2020
.5.	Autor	:	Br. Preciado Cruz, Evelin Katia
.6.	Medición	:	Disposición, orientación al usuario, voluntad, Tiempo de respuesta, conocimiento de tarea, Certeza, cortesía, confianza, accesibilidad, etc
.7.	Administración	:	Personal administrativo nombrado y contratado
.8.	Tiempo de Aplicación	:	30 min.
.9.	Forma de Aplicación	:	Individual.

- **OBJETIVO:**

Obtener información sobre el nivel de calidad del servicio de los trabajadores de la Dirección Regional de Educación Tumbes.

- **CAPACIDADES ESPECÍFICAS A EVALUARSE:**

.1. **Eficiencia:**

- Disposición
- Orientación al usuario
- Voluntad
- Tiempo de respuesta

.2. **Seguridad:**

- Conocimiento de tareas
- certeza
- cortesía
- confianza

3. **Empatía:**

- Atención personalizada
- Accesibilidad
- Iniciativa

- Comunicación

- **INSTRUCCIONES:**

- .1. El Cuestionario de Calidad, consta de 15 ítems, correspondiendo 06 ítems por la dimensión de eficiencia, 05 ítems por la dimensión de seguridad y 04 ítems por la dimensión de empatía.
- .2. Se han establecido cinco niveles para describir las dimensiones investigadas: Muy en desacuerdo, En desacuerdo, Indeciso, De acuerdo, Muy de acuerdo. Si consideramos el sistema de calificación de la encuesta.

CALIDAD DEL SERVICIO	MIN	MAX
Eficiencia.	6	30
Seguridad.	5	25
Empatía.	4	20
SUBTOTAL	15	75

El puntaje mínimo que se podía obtener, es 06 puntos para la dimensión eficiencia, 05 puntos dimensión para la dimensión seguridad y 04 puntos de la dimensión empatía, el máximo para ambas dimensiones sería de 75 puntos, el cual detallo 30 puntos para la dimensión eficiencia, 25 puntos para la dimensión seguridad y 20 puntos para la dimensión empatía.

- .3. Cada ítem tiene una valoración de Muy de acuerdo (05), De acuerdo (04), Indeciso (03), En desacuerdo (02) y Muy en desacuerdo (01).
- .4. El resultado final es la suma de las dos dimensiones haciendo un total de 75 puntos.

- **MATERIALES:**

Cuestionario, lápices, lapiceros y borrador.

- **EVALUACIÓN:**

- .1. **Nivel para cada una de las dimensiones de la Calidad del Servicio**

El puntaje parcial, se obtendrá sumando los ítems por cada capacidad, es decir, se obtendrá el nivel de cada una de las dimensiones.

- .2. **Nivel de la calidad del servicio**

El puntaje final, se obtendrá sumando los puntajes parciales de cada una de las dimensiones, obteniéndose el nivel de la calidad de servicio brindada por el personal administrativo.

ANEXO N° 5 CUESTIONARIO

Estimado colaborador:

Solicito tenga a bien responder las siguientes preguntas con la mayor sinceridad.

El cuestionario tiene como objetivos determinar la relación entre la motivación y la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

La información que usted entregue es anónima y solo tiene fines académicos.

Muchas gracias

PREGUNTAS		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy De acuerdo
		1	2	3	4	5
Variable Independiente: Motivación						
Dimensión: Extrínseca						
1	¿Es compensable los incentivos monetarios y no monetarios percibidos por el esfuerzo realizado en el trabajo?					
2	¿Las retribuciones y los beneficios sociales percibidos están acorde con la responsabilidad laboral?					
3	¿El ambiente laboral es el adecuado para realizar sus funciones dentro de su centro de trabajo?					
4	¿Los acompañantes son amables, respetuosos y colaboradores en el ambiente laboral de su centro de trabajo?					
5	¿El dialogo es frecuente en el ambiente laboral de su centro de trabajo?					
6						

	¿El espacio en que se desarrolla sus actividades cuenta con iluminación, temperatura, ventilación?					
7	¿Los medios tecnológicos proporcionado por la entidad para la realización de su trabajo son adecuados?					
Dimensión: Intrínseca						
8	¿La entidad reconoce y valora el trabajo bien realizado?					
9	¿La relación entre compañeros de trabajo es buena y le permite sentirse satisfecho con las actividades realizadas?					
10	¿La comunicación en todos los niveles de su entorno laboral es fluida y propicia para el desarrollo de sus labores?					
11	¿Resuelve los problemas relacionado con sus tareas sin recurrir a los demás?					
12	¿Puede trabajar sin necesidad de estar con otras personas?					
13	¿Puede realizar su trabajo sin ayuda de otros?					
14	¿Estoy satisfecho con mi trabajo?					
15	¿Persiste hasta que alcance la meta fijada?					
16	¿Es constante en cualquier tarea que emprende?					
17	¿Su oficina se encuentra implementada con los equipos y la tecnología suficiente para el desarrollo de sus funciones y tareas asignadas					
18	¿El trabajo que realiza le hace sentir importante?					
19	¿Es libre al elegir su propio método de trabajo					
20	¿Muestra interés permanente por superarme y me esfuerzo por lograrlos?					

Variable Dependiente: Calidad de Servicios						
Dimensión: Eficiencia						
21	¿EL tiempo es el adecuado para tomar decisiones antes un procedimiento administrativo?					
22	¿Orientan con toda la información para el llenado de formatos impresos y otras actividades demandadas?					
23	¿Considero que, si tengo algún problema, los empleados muestran un sincero interés por solucionarlo?					
24	¿Siempre tienen tiempo para escuchar y resolver las inquietudes de los usuarios?					
25	¿Los empleados me atenderán en lo solicitado de manera ágil y correcta?					
26	¿Tengo esperanza que los empleados me atenderán lo solicitado en el tiempo establecido?					
Seguridad						
27	¿los trabajadores orientan con los conocimientos necesarios para cumplir con lo solicitado?					
28	¿La información brindada es rigurosa, suficiente y muy útil?					
29	¿El trato que brindan los trabajadores, es amable y muy Cortez?					
30	¿Espero que los empleados orientan y explican de manera clara y adecuada sobre los trámites a realizar?					
31	¿Transmiten confianza y tienen seguridad de la orientación que brindan?					
Empatía						
32	¿La entidad da atención adecuada a los usuarios?					
33	¿Muestran cortesía y amabilidad con la atención al usuario?					
34	¿Demuestran sus habilidades con el trato hacia el usuario y el saber escuchar sus necesidades?					
35	¿Están dispuestos a ayudar a los usuarios con sus necesidades?					

ANEXOS 06
Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA		ESCALA
			VARIABLE 01: MOTIVACION		
PRINCIPAL	GENERAL	GENERAL	DIMENSIONES	INDICADORES	
1) ¿Existe relación entre la motivación y la calidad de servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020?	1) ¿Determinar la relación entre la motivación y la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020?	H1: ¿Existe relación directa entre la motivación y la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020?	Extrínseca	1. Incentivos 2. Remuneración 3. Clima laboral 4. Ambiente de trabajo 5. Compañerismo 6.. Comunicación 7. Empleo de Capacidades 8. Equipamiento	Likert

		H0: No Existe relación directa entre la motivación y la calidad del al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes	Intrínseca	<ol style="list-style-type: none"> 1. Valoración del trabajo 2. Autonomía 3. Reconocimiento 4. Satisfacción 5. Responsabilidad 6. Deseo de superación 7. Sentimiento d valoración 9. Eficiencia 	
			VARIABLE 02: CALIDAD DE SERVICIO		
P. ESPECIFICOS	O. ESPECIFICOS	H. ESPECIFICOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<p>2) ¿Existe relación entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020?</p> <p>3) ¿Existe relación entre la motivación intrínseca y</p>	<p>2) Determinar la relación de la motivación extrínseca y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020?</p> <p>.</p>	<p>H2: Existe relación entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020?</p> <p>H3: Existe relación entre la motivación intrínseca y</p>	<p>Eficiencia</p> <p>Seguridad</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Disposición 2. Orientación al usuario 3. Voluntad 4. Tiempo de respuesta <ol style="list-style-type: none"> 1. Conocimiento de tareas, 2. Certeza, 3. Cortesía, 4. Confianza 	Likert

<p>la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020?</p>	<p>3) ¿Determinar la relación de la motivación intrínseca y calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020?</p>	<p>la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020?</p>	<p>Empatía</p>	<p>1. Atención personalizada, 2. Accesibilidad 3. Iniciativa, 4. Comunicación.</p>	
---	--	--	----------------	--	--

ANEXO N° 07

**CARTA SOLICITANDO AUTORIZACIÓN A LA ENTIDAD PARA APLICAR
ENCUESTA**



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

SOLICITUD

TUMBES, 25 DE MAYO DEL 2020

SEÑOR : **Mag. David Zevallos Zapata**
DIRECTOR REGIONAL DE EDUCACION TUMBES
Presente.-

De mi especial consideración:

Yo, Evelin Katia Preciado Cruz, identificada con DNI 47032213, ante Usted respetuosamente me presento y expongo:

Que actualmente me encuentro cursando el Maestrado en Gestión Pública en la Escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo – Piura, por lo que solicito a Usted de la manera más comedida, se considere la petición de aplicar una encuesta para un proyecto de tesis Titulado "Motivación y calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes 2020; la cual me permitiría obtener información suficiente y necesaria para el desarrollo del proyecto antes mencionado, de acuerdo a la necesidad requerida.

De antemano le hago llegar mis saludos cordiales y al mismo tiempo agradecerle su pronta atención a la solicitud presentada, aprovecho la oportunidad para reiterarle mi más alta consideración y estima por el apoyo a contribuir con el crecimiento profesional.

Sin otro particular, quedo de ustedes:

Atentamente


Lic. Adm. Evelin Katia Preciado Cruz
47032213



27 MAY 2020

10:20 PM

ANEXO N° 08

**CARTA DE AUTORIZACIÓN POR LA DIRECCIÓN REGIONAL EDUCACIÓN
TUMBES**

CONSTANCIA Y AUTORIZACIÓN

**CONSTANCIA EMITIDA POR LA DIRECCIÓN REGIONAL DE
EDUCACION TUMBES (DRET), QUE AUTORIZA LA
REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**



**EL DIRECTOR DE LA DRE TUMBES, OTORGA LA CONSTANCIA DE
AUTORIZACIÓN:**

A la Lic. Evelin Katia Preciado Cruz, para que realice acciones de investigación en las instalaciones de la Dirección Regional de Educación Tumbes, con el proyecto denominado: "Motivación y calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.", brindándole las facilidades que el caso amerite hasta su culminación con los resultados.

Tumbes, 28 de Mayo del 2020.




Mag. David Zevallos Zapata
Director
DRE Tumbes

ANEXO N° 09

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO POR EXPERTOS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TITULO DEL PROYECTO:

Motivación y calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre la motivación y la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

DIRIGIDO A:

Trabajadores pertenecientes a la Dirección Regional de Educación Tumbes.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Zevallo Zapata Daniel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Magister en Educación

VALORIZACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	-------	------	----------



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TESIS: Motivación y calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION				OBSERVACIONES				
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	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
MOTIVACION	EXTRINSECA	Incentivos	¿Es compensable los incentivos monetarios y no monetarios percibidos por el esfuerzo realizado en el trabajo?						X		X		X				
		Remuneración	¿Las retribuciones y los beneficios sociales percibidos están acorde con la responsabilidad laboral?						X		X		X		X		

INTRINSICA	Reconocimiento y Valoración del trabajo	¿La entidad reconoce y valora el trabajo bien realizado?						X		X									
	Autonomía	¿La relación entre compañeros de trabajo es buena y le permite sentirse satisfecho con las actividades realizadas?						X		X		X							
	satisfacción	¿La comunicación en todos los niveles de su entorno laboral es fluida y propicia para el desarrollo de sus labores?						X		X		X							
	Responsabilidad	¿Resuelve los problemas relacionado con sus tareas sin recurrir a los demás?						X		X		X							
		¿Puede trabajar sin necesidad de estar con otras personas?						X		X		X							
	Uso de capacidades	¿Puede realizar su trabajo sin ayuda de otros?						X		X		X							
		¿Estoy satisfecho con mi trabajo?						X		X		X							
		¿Persiste hasta que alcance la meta fijada?						X		X		X							

	Orientación al usuario	¿Orientan con toda la información para el llenado de formatos impresos y otras actividades demandadas?					X	X	X	X				
	Voluntad	¿Considero que, si tengo algún problema, los empleados muestran un sincero interés por solucionarlo?					X	X	X	X				
	Tiempo de respuesta	¿Siempre tienen tiempo para escuchar y resolver las inquietudes de los usuarios?					X	X	X	X				
		¿Los empleados me atenderán en lo solicitado de manera ágil y correcta?					X	X	X	X				
		¿Tengo esperanza que los empleados me atenderán lo solicitado en el tiempo establecido?					X	X	X	X				
Seguridad	Conocimiento de la tarea	¿los trabajadores orientan con los conocimientos necesarios para					X	X	X	X				

		cumplir con lo solicitado?							X	+	X	X					
	Certeza	¿La información brindada es rigurosa, suficiente y muy útil?							X	+	X	X					
	Cortesía	¿El trato que brindan los trabajadores, es amable y muy Cortez?							X	+	+	X					
	Confianza	¿Espero que los empleados orientan y explican de manera clara y adecuada sobre los trámites a realizar?							+	+	+	X					
		¿Transmiten confianza y tienen seguridad de la orientación que brindan?							X	+	X	X					
Empatía	Atención personalizada	¿La entidad da atención adecuada a los usuarios?							X	X	X	X					
	Accesibilidad	¿Muestran cortesía y amabilidad con la atención al usuario?							X	+	X	X					
	Iniciativa	¿Demuestran sus habilidades con el trato hacia el usuario y el							+	X	+	X					

		saber escuchar sus necesidades?																
	Comunicación	¿Están dispuestos a ayudar a los usuarios con sus necesidades?				X		X		X		X						



 FIRMA DEL EVALUADOR

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TITULO DEL PROYECTO:

Motivación y calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre la motivación y la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

DIRIGIDO A:

Trabajadores pertenecientes a la Dirección Regional de Educación Tumbes.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

RUIZ AGUIRTO Fanny Angelica

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

VALORIZACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TESIS: Motivación y calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACION				OBSERVACIONES			
				Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre el indicador y el ítem			Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									Si	No	Si	No		Si	No	Si
MOTIVACION	EXTRINSECA	Incentivos	¿Es compensable los incentivos monetarios y no monetarios percibidos por el esfuerzo realizado en el trabajo?						X		X		X			
		Remuneración	¿Las retribuciones y los beneficios sociales percibidos están acorde con la responsabilidad laboral?						X		X		X		X	

		cumplir con lo solicitado?							X	+	X	X				
	Certeza	¿La información brindada es rigurosa, suficiente y muy útil?							X	+	X	X				
	Cortesía	¿El trato que brindan los trabajadores, es amable y muy Cortez?							X	+	+	+				
	Confianza	¿Espero que los empleados orientan y explican de manera clara y adecuada sobre los trámites a realizar?							+	+	+	+				
		¿Transmiten confianza y tienen seguridad de la orientación que brindan?							+	+	+	+				
Empatía	Atención personalizada	¿La entidad da atención adecuada a los usuarios?							X	X	X	X				
	Accesibilidad	¿Muestran cortesía y amabilidad con la atención al usuario?							X	+	X	X				
	Iniciativa	¿Demuestran sus habilidades con el trato hacia el usuario y el							+	+	+	+				

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

TITULO DEL PROYECTO:

Motivación y calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Encuesta.

OBJETIVO:

Determinar la relación entre la motivación y la calidad del servicio al usuario en la Dirección Regional de Educación Tumbes, 2020.

DIRIGIDO A:

Trabajadores pertenecientes a la Dirección Regional de Educación Tumbes.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

Melgar Ojeda Kevin Alex

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:

Maestría en Gestión Pública

VALORIZACIÓN:

MUY ALTO	ALTO	MEDIO	BAJO	MUY BAJO
----------	-----------------	-------	------	----------


FIRMA DEL EVALUADOR

