



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Motivación y atención al usuario en personal de la Unidad de
Gestión Educativa Local-Ayacucho 2021

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

AUTORA:

Quispe Yance, Celia Salome (ORCID: 0000-0002-6344-5790)

ASESOR:

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (ORCID: 0000-0002-0684-8542)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Mi tesis de investigación está dedicado a mi madrecita querida que partió al cielo y a mi querido padre, por darme la mejor educación y por demostrarme siempre su amor y cariño e inculcarme que todas las cosas hay que valorarlas, trabajarlas y lucharlas para lograr los objetivos de la vida.

A mis hermanos por estar en los buenos y malos momentos de mi vida, especialmente a mi hermano Justo Crescencio por su apoyo incondicional y por enseñarme que estudiar es un valor incalculable de la vida.

A mis adorados hijos, por ser el motivo de mi vida

Agradecimiento

A través de esta investigación mis agradecimientos a la Universidad César Vallejo y al asesor Mg. Jorge Nicolás Alejandro PAPANICOLAU DENEGRI, por su apoyo incondicional y ayuda durante el tiempo que ha transcurrido.

Página del Jurado

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalidad	12
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Métodos de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1 Resultados de la variable: Motivación	18
Tabla 2 Resultados de las dimensiones de la variable Motivación	19
Tabla 3 Resultados de la variable: Atención al usuario	20
Tabla 4 Resultados de las dimensiones de la variable atención al usuario	21
Tabla 5 Correlación entre la motivación y atención al usuario	22
Tabla 6 Correlación entre la motivación extrínseca y atención al usuario	23
Tabla 7 Correlación entre la motivación intrínseca y atención al usuario	24

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar si existe la relación entre la motivación y atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021, el nivel del estudio fue descriptivo – correlacional, diseño no experimental transversal, y la muestra estuvo conformada por 20 trabajadores administrativos nombrados de la UGEL de ambos sexos, comprendidos entre 29 a 65 años, como instrumento se utilizó el cuestionario de motivación y atención al usuario; y en los resultados demostraron que estadísticamente existe significancia entre ambas variables con una correlación positiva y fuerte, así como también sus dimensiones extrínseca e intrínseca se relaciona directamente con sus dimensiones, tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que se ofrece un servicio a través de la atención al usuario.

Palabras clave: Motivación y calidad de atención al usuario en personal de la UGEL

ABSTRACT

The objective of this research work was to determine if there is a relationship between motivation and customer service in personnel of the Ayacucho Local Educational Management Unit 2021, the level of the study was descriptive - correlational, non-experimental cross-sectional design, and the sample consisted of 20 administrative workers appointed from the UGEL of both sexes, between 29 and 65 years old, as an instrument the motivation and attention questionnaire was used to user; and in the results they demonstrated that statistically there is significance between both variables with a positive and strong correlation, as well as their extrinsic and intrinsic dimensions are directly related to their dimensions, tangible, reliability, responsiveness, security and empathy, which offers a service through customer service.

Keywords: Motivation and quality of customer service in UGEL staff

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos a nivel mundial, los países sudamericanos asociaron el significado de la calidad de servicio, lo que históricamente los servicios prestados al usuario no eran malos, sino que siempre buscaron un cambio cultural de la organización que implique a los actores de la institución de satisfacer las necesidades de los usuarios, mediante la motivación por ser un factor fundamental determinante en beneficio de sus objetivos. (Forrellat, 2021)

En la gran mayoría las entidades públicas de América Latina se han enfocado a motivar a sus trabajadores, por ser fundamental dentro de la organización brindar una buena atención al usuario; por ende, los gerentes de las diversas entidades tratan de establecer un ambiente donde los colaboradores se sientan motivados y sean más eficientes y productivos en la labor que desempeñan, implementando un área específica para obtener una buena atención en beneficio del público usuario. (Lagos, 2015)

A nivel nacional, en las entidades públicas es preocupante la mala atención que conciben los usuarios de parte de los trabajadores, por carecer los factores de motivación como el estado de ánimo, capacitaciones, disposición de atención al usuario, falta de conocimiento y el compromiso, siendo afectado los usuarios, si bien es cierto la eficacia del servicio se basa en satisfacer a los clientes o usuarios, para ello las organizaciones para poder satisfacerlos, de manera significativa o de mayor relevancia es cumplir con sus expectativas o requerimientos, que dependerá de toda la organización, el éxito o el fracaso debido a su excelente o defectuoso servicio que brindan. (Rivera, 2019)

Motivar es impulsar, prever eficacia a la energía colectiva enfocado a obtener los objetivos de la entidad siendo la clave desencadenante de los factores que estimulan en el buen desempeño del trabajador y atención al usuario; por consiguiente, es ineludible establecer los componentes internos y externos de la motivación, que ayuden a mejorar el estado de ánimo de los trabajadores de las diferentes organizaciones. (Ruiz, 2018)

A nivel local, aún persiste el inadecuado trato hacia los usuarios que reciben por la mayor parte de los trabajadores de la entidad, que afecta la imagen de la entidad por el servicio pésimo que brindan, a falta de la motivación interna y externa de parte de los directivos y jefes de línea.

La Unidad de Gestión Educativa Local, cuenta con personal Directivos, Profesionales, Técnicos y Auxiliares, nombrados, encargados y contratados, que brindan atención e información constantemente al usuario como: informar, dirigir y orientar respecto a los servicios y trámites que presta la entidad, dando una información actual, veraz y oportuna, y el buen trato a los usuarios.

La entidad, no cuenta con un área de atención al usuario que admita crear indicadores para la calidad de servicio y una buena atención a los usuarios; y, por ende, se encontró deficiencias en la atención al usuario de parte de los trabajadores de la entidad, debido a que los usuarios conciben la inconformidad en el servicio que se le brinda, por existir una gran cifra de quejas que ha ido en aumento durante el último año 2020 adquiriendo un incremento del 40%. En tal sentido, el Área de Administración, se propuso las estrategias de motivar al personal administrativo de la entidad que permitirá, mejorar el servicio educativo con calidad y equidad. (Rodriguez et. al., 2020)

En cuanto a las condiciones motivacionales se evidenció que el personal administrativo, Directivos, Profesionales, Técnicos y Auxiliares, nombrados, encargados y contratados, en un 52% se sienten totalmente desmotivadas, mientras que las demás opciones de respuesta cuentan con un 26% regularmente motivadas, un 18% poco motivadas, un 4% muy motivadas, lo que claramente se acreditó que existe una poca motivación.

Por ello la variable propuesta como estudio de investigación es motivar al empleador, ya que es un mecanismo importante en la administración del personal, porque impulsa y conlleva a un individuo a optar y efectuar una acción entre aquellas opciones que se presentan en un determinado contexto. (Manjarrez et. al., 2020)

La motivación laboral es relevante para el directivo, siendo el problema principal dentro de una organización, y la falta de motivación induce al servidor que no se esfuerce para realizar un buen trabajo, rehusando a toda costa su responsabilidad y a la mínima oportunidad deje la organización.

En ese sentido, se formuló la siguiente interrogante del problema general ¿Existe relación entre la motivación y atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021?, de donde se desprende los problemas específicos: ¿Existe relación entre la motivación extrínseca y atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021?, ¿Existe relación entre la motivación intrínseca y atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021?.

La investigación se efectuó con los criterios de justificación, ya que en materia de beneficio, las entidades públicas asumen el desafío de optimizar la calidad en los servicios que brindan a los usuarios y por la progresiva insatisfacción de los usuarios brindados por los trabajadores de la entidad, surge la necesidad de realizar exhaustivos estudios de la motivación como la calidad de atención que son elementos que contribuyen a la entidad.

En lo social, reside en que los servicios en la entidad, establecen un servicio público, siendo un problema social, por tratarse de servicios en el que acude la población usuaria sin ninguna distinción; en tanto, involucra a la comunidad.

En lo teórico, se sostuvo en buscar y conocer los factores relevantes de cada una de las variables y la relación que existe entre ellas, buscando solucionar los problemas que aquejan a la entidad, con la finalidad de lograr una gestión eficiente en la administración y así brindar una buena atención de calidad al usuario.

En lo práctico, permitió identificar los problemas dentro de la entidad, lo cual dio a conocer los resultados del estudio que son de beneficio para la entidad, la intención de superar el servicio de atención al público usuario, lo que contribuirá en tomar conciencia y la necesidad de perfeccionar el nivel de atención a los usuarios, asegurando la eficacia y eficiencia del servicio ofrecido que se brinda a través de la UGEL.

En lo metodológico, se utilizó la investigación cualitativa para describir la relación existente entre la motivación y atención al usuario, basado en una revisión literaria en un periodo de los últimos 5 años, seguidamente se aplicó instrumentos de estimación adecuadamente trazados y validados, que admitirán examinar la relación existente entre las variables, que será útil para otra entidad en estudio.

Para el objetivo general se planteó: Determinar si existe la relación entre la motivación y atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021, y sus objetivos específicos: (Oe1). Analizar si existe la relación entre la motivación extrínseca y la atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021. (Oe2). Analizar si existe relación entre la motivación intrínseca y la atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021.

Y como hipótesis general se mostró: Existe relación entre la motivación y atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021, y sus hipótesis específicas: (He1). Existe relación entre la motivación extrínseca y atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021. (He2). Existe relación entre la motivación intrínseca y atención en personal al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Para efectos de respaldar la investigación se considera los trabajos previos internacionales:

Hasugian et al., (2020), cuyo objetivo fue identificar los componentes influyentes relacionados entre la motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores de salud de Indonesia, donde aplicó el diseño no experimental, correlacional y transversal. Como resultado, se reclutó a 402 trabajadores ajustándose a la asociación del modelo (Razón crítica = 8.057, $p < 0.000$), con una varianza de 51% de satisfacción laboral. Concluyendo que la motivación y la satisfacción laboral fue influyente en la relación entre la motivación y la satisfacción laboral.

Abate et al., (2020) realizó estudio de factores clave que interceden en la motivación de los trabajadores de extensión sanitaria en Etiopía, con una muestra de 401 trabajadores de salud, el estudio fue transversal, utilizaron escala de Likert de 30 ítems y 17 dominios. Concluyendo que la motivación fue alta entre los participantes variando a lo largo de la región; la carga de trabajo, las licencias y la satisfacción laboral fueron factores asociados con la motivación.

Moller et al., (2019), cuyo objetivo fue determinar la asociación entre la motivación laboral del médico y su salud ocupacional, el estudio fue descriptivo correlacional, se realizó una encuesta nacional en Estados Unidos, eligiendo a 3589 médicos en ejercicio, el instrumento utilizado contó con ocho ítems adaptados de la escala de la motivación intrínseca y extrínseca del trabajo basado en la teoría de autodeterminación. Concluyendo que los médicos más autónomos en el trabajo están motivados intrínsecamente teniendo una mejor salud ocupacional.

Castro, (2016), el objetivo fue determinar de los valores de trabajo en la motivación laboral y el desempeño en una muestra de 100 trabajadores de San Luis Potosí, siendo el tipo de estudio correlacional y el diseño fue transversal, como instrumento el cuestionario en un solo momento, teniendo como resultado una relación positiva entre las variables, y que influyen en sus percepciones, actitudes y motivaciones; concluyendo que la mayoría de los trabajadores

presenta una motivación deficiente en sus labores diarias, por ello debe sumar la importancia de motivar a través de incentivos, a fin de obtener un trabajo eficiente.

Lagos, (2015), el objetivo fue analizar los factores motivacionales y su incidencia en el desempeño organizacional en la Universidad del Bio-Bio de Chile, el diseño No Experimental, la muestra de 75 personas, el instrumento el cuestionario, y como resultados obtuvieron la mayor parte de los colaboradores se sienten motivados, concluyendo que los instrumentos facilitan a los jerárquicos impulsar la optimización de recursos y la mejora de una misión eficaz, que admiten conseguir los logros determinados en búsqueda perenne del más alto desempeño viable.

Con respecto a los antecedentes nacionales se tiene:

De Risco, (2020), cuyo objetivo determinante fue relacionar entre la motivación del personal y la calidad del servicio al usuario, de diseño correlacional descriptivo, con una muestra de 61 colaboradores, como instrumento el cuestionario, y en el resultado se determinó significancia entre las variables de estudio con una correlación positiva fuerte, rechazando la hipótesis nula, donde concluye que los servidores sienten una motivación idónea al ofrecer una calidad atención sobresaliente, relacionándose directa entre la motivación del personal y la calidad de servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

De Guerrero y Ubillus, (2020), objetivamente fue establecer la influencia de la Motivación en la Calidad de servicio del distrito de Miraflores y Santiago de Surco, de diseño no experimental, enfoque cuantitativo, con muestra de 385 colaboradores, como instrumento el cuestionario; y en el resultado obtuvieron correlación positivo y fuerte; igualmente, en el factor intrínseco se obtuvo una correlación positiva “muy fuerte”, con un p-valor (0.00), y el extrínseco una correlación positiva media; concluyendo que motivar es un factor esencial en los colaboradores, ya que fomenta un mejor desarrollo del desempeño, reflejado en una óptima calidad de servicio al usuario, donde motivar a los colaboradores influye significativamente en la calidad de servicio a los consumidores y los factores demuestran que ostentan positivamente sobre la variable calidad de servicio.

De Jesús Huamán, (2020), cuyo objetivo determinando fue relacionar que existe entre la motivación laboral en el personal y la calidad de la atención en 80 usuarios como muestra, el diseño fue no experimental y correlacional, el instrumento el cuestionario y en los resultados se usaron las tablas de distribución de frecuencia con histogramas; relacionándose directamente entre la motivación laboral y la calidad de atención en los usuarios externos del Hospital Daniel A. Carrión de Huancayo en el año 2018.

De Achahuanco y Franco, (2018), el objetivo determinante es relacionar la la calidad de atención y satisfacción en 242 usuarios del Hospital de Chimbote, aplicaron el diseño no experimental y transversal, con el instrumento del cuestionario, y en los resultados obtuvieron una correlación positiva alta entre las variables de estudio, concluyendo, que los usuarios se destaca el grado regular referente a sus magnitudes por demostrar la existencia de la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Vázquez, (2018), cuyo objetivo fue determinar cómo se relaciona la atención de los usuarios y la competitividad en 50 usuarios del Instituto Nacional de Lima, con diseño no experimental transversal, y el instrumento el cuestionario, llegando a los resultados que debido a las variables existió una correlación positiva moderada concluyendo que una buena atención a los usuarios admite ser más competitivos, dado que para ser más competitivos es útil contar con una buena atención a los usuarios, por la existencia de la relación entre las variables.

Respecto a las definiciones conceptuales se describe la variable independiente con sus respectivas dimensiones que ostenta diversos autores:

La Motivación, según Chiavenato (2017) señala que es un proceso iniciado por la deficiencia, fisiológica o psicológica, con la necesidad de activar el comportamiento o un impulso encaminado hacia un objetivo. A ello complementa, Rubio, (2016), que es el impulso interno que mueve la predisposición de un sujeto a realizar cualquier actividad o conducta encaminado a una meta, en dirección al logro de un objetivo explícito. Las motivaciones de las personas logran identificarse en el marco de cualquier área de acción. También se obtiene resultados positivos por vincular con los incentivos, positivamente en el comportamiento de los

servidores promoviendo el beneficio de sus objetivos dentro de la entidad, de acuerdo a sus propósitos digno a la mejora del nivel de satisfacción en las actividades que realiza. (Bohorquez et al., 2020).

Motivar es activar, direccionar los pensamientos relacionados a todos los elementos capaces de provocar, conservar y administrar la conducta hacia un objetivo generando el grado de activación o de intensidad del comportamiento. (Marin y Placencia, 2017). El objetivo de logro, es fundamental hacia los trabajadores, ya que la motivación laboral es un impulso que llevan a las personas a que se produzca una determinada acción. (Chenet et al., 2020)

Teóricamente la motivación destaca el Modelo de Jerarquía de Necesidades de Maslow, donde orienta hacia una perspectiva intrínseca, basado en pirámide de acuerdo a las necesidades, jerarquizando o clasificando de manera escalonada en la conducta. (Chiavenato, 2017). Teoría X y Y de McGregor, ayudan a exponer la motivación de las personas en cuanto logro, poder y afiliación. (Lozano y Barragán, 2015). Dos factores de Herzberg, son componentes que contribuyen en el aspecto laboral y la satisfacción que son distintas e independientes de los factores motivacionales donde provocan la insatisfacción. (Palomo, 2017). Teoría de McClelland, impulsa alcanzar el logro de sus metas basándose únicamente en los individuos que tienen necesidades del logro, el poder, tener un impacto ejercer influencia, necesidades de afiliación de ser aceptado por los demás. (Peña y Villón, 2017). Teoría de las expectativas, se entiende que el sujeto al desempeñarse sobre un horizonte particular es útil y necesario para llevar a la obtención de una consecuencia deseada. (Rubio, 2016) Finalmente, la teoría de la autodeterminación plantea que el desempeño óptimo resulta de acciones motivadas por intereses intrínsecos o por valores extrínsecos que se han integrado e internalizado. (Cook y Artino, 2016)

En cuanto se menciona las dimensiones:

Dimensión 1: Motivación extrínseca, según Montalvo y Plasencia, (2015), argumentan que, surte efecto al momento de estimular, motivar a través de recompensas externas, como la remuneración, incentivos, ascensos, méritos, capacitaciones. Asimismo, Gallardo y Camacho, (2016), complementan que, la motivación extrínseca, es prioritaria para conseguir que un servidor lleve a cabo

trabajos meritorios para la organización, y se encuentran extrínsecamente motivados al momento de satisfacer sus necesidades de forma indirecta, fundamentalmente por intermedio de las compensaciones monetarias, esta motivación está asociadas por las motivaciones externos, que posean un valor superior a las motivaciones internas.

Dimensión 2: Motivación intrínseca, según Montalvo y Plasencia, (2015), señalan, que nace desde el fondo de la persona con la intención de compensar sus deseos de autorrealización y crecimiento personal, esta motivacional es un instrumento poderoso para superar barreras que obstaculizan la transmisión de conocimiento entre los individuos, como la eficiencia, el estado de ánimo, deseo de superación y responsabilidades. Mientras Gallardo y Camacho, (2016), indican que, la motivación intrínseca, son sentimientos, emociones, que muestra un individuo considerando el autoconcepto, autoestima, competencia, autodeterminación, y autoeficacia, siendo esta motivación la base fundamental para el trabajador, ya que el individuo intrínsecamente motivado no verá los fracasos, si no incrementará el interés y el compromiso hacia la organización.

De igual modo se describe las definiciones conceptuales de la variable dependiente con sus respectivas dimensiones:

Atención al usuario, el usuario es el individuo que asiste a ejercer sus derechos o requerir información acerca de los trámites y servicios a una entidad pública (Ley N° 27444, 2001). La atención es la acción que se efectúa en beneficio del público usuario, que se muestra el interés a través de una atención especial. Ofrecer un servicio involucra el interés que se pone para descubrir las necesidades y deseos del usuario, a fin de desplegar las acciones necesarias para satisfacerlas. Complementando a ello, la Administración Pública es conducente el servicio de la persona, donde la organización debe ofrecer una prestación excelente y apropiable, prevaleciendo indeleblemente el interés y bienestar de la persona, con el propósito de ofrecer respuesta oportuna. (Ley N° 27658, 2002)

La calidad de la atención es un juicio que realiza el usuario después de recibir el servicio y comparar sus expectativas con el servicio recibido, estas perspectivas y las percepciones del usuario indica la calidad del servicio; siendo una de las características principales de la gestión deseable es aceptar las percepciones y

expectativas del cliente como el factor principal para determinar la calidad. (Coronel y Basantes, 2018).

La calidad de servicio, según Ramos et al., (2020), indica que en muchas entidades obtienen medir y evaluar el servicio utilizando nuevas estrategias una de ellas sería la capacitación y motivación de su personal con la intención de obtener un excelente rendimiento en beneficio del sector educativo. Los usuarios forman el componente vital de una organización, en las entidades no todas alcanzan adecuarse a las necesidades de sus usuarios ya sea en el servicio personal o en la atención personalizada. Por estas razones los jefes deben instruir el proceso de mejorar la calidad del servicio que ofrecen al usuario, ya que no es una materia de elección, porque la imagen de la organización depende de ello.

Como modelos de calidad del servicio se tiene el Modelo SERVQUAL es el método de evaluación que se realiza con una base científica, mediante cuestionario, se centra en controlar los factores claves en el conocimiento del ciudadano sobre los servicios recibidos y que admite deducir la eficacia conociendo sus expectativas de cómo ellos valoran el servicio, analizando aspectos cuantitativos y cualitativos de los usuarios, a través de los factores incontrolables e impredecibles. (Torres y Vasquez, 2015). También es aceptada y utilizada en cuantiosos contextos, demostrando que es un instrumento poderoso y apropiado para medir la calidad del servicio. (Ganga y Alarcon, 2019). El modelo SERVPERF, admite medir el nivel de calidad de cualquier entidad que brinde un servicio donde se conoce los discernimientos de los usuarios en relación a la prestación que reciben y de este modo plantear estrategias factibles que contribuyan a la entidad y al usuario. (Torres y Vasquez, 2015). Es confiable por evaluar la habilidad de los trabajadores al momento de efectuar una acción, desde el primer momento. (Ramos et al., 2020)

Según, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994), citado en Salazar y Cabrera Vallejo, (2016), describe 05 dimensiones para la variable atención al usuario.

Dimensión 1: Elementos Tangibles, según López, (2016), indica como el aspecto físico de instalación, aparatos, personal y materiales de comunicación, utilizados para ofrecer el servicio al usuario. Este elemento consiguió resultados efectivos a través de sus indicadores como la infraestructura, equipamiento,

limpieza, comodidad, resaltando que el usuario tenga una nueva percepción de la entidad rectora. (Fariño y Cercado, 2018)

Dimensión 2: Fiabilidad, según, López, (2016), es ofrecer el servicio prometido de forma cuidadosa y confiable, brindando el servicio en forma correcta desde el principio hasta el final, y que la institución cumpla con las promesas realizadas. Estos elementos tienen resultados negativos, por el incumplimiento del empleador a la hora de ofrecer las expectativas del usuario transmitiendo un ambiente de desconfianza. (Pincay y Parra, 2020)

Dimensión 3: Capacidad de Respuesta, desde la perspectiva de López, (2016), es disponer la voluntad de los empleados brindando un servicio expedito, oportuno, y satisfactorio, donde el usuario dentro de un determinado tiempo debe recibir respuesta a su solicitud conforme a sus necesidades. Es la predisposición de los servidores proporcionar a los usuarios un servicio oportuno. (Fariño y Cercado, 2018)

Dimensión 4: Seguridad, según López, (2016), precisa que los empleados deben disponer sus habilidades, conocimientos y capacidades necesarias para la prestación del servicio, transmitiendo la honestidad dentro de la formación en cuanto a la veracidad y creencia del servicio que ofrece, inspirando credibilidad y confianza al usuario. Es una brecha positiva, por transmitir habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes en el servicio ofrecido por el empleador (Fariño y Cercado, 2018)

Dimensión 5: Empatía, según López, (2016), señala que, es la forma en que se proporciona el servicio con atención cuidadosa e individualizada, donde la organización le brinda y transmite a los usuarios un servicio personalizado y adecuado, manteniendo el compromiso, cortesía, amabilidad, respeto, consideración y buen trato al usuario. Es la capacidad de brindar una atención personalizada a través de sus necesidades. (Fariño y Cercado, 2018).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

Tipo: Básico con enfoque cuantitativo

El estudio fue de tipo básico, porque se buscó incrementar nuevos conocimientos y teorías profundas, aunque muchas veces no es porque así lo quiera el investigador, sino porque el objeto investigado así lo determina. (Muñoz, 2018).

El enfoque fue cuantitativo, porque se utilizaron datos cuantitativos y confiables mediante la medición numérica, usando la estadística para formar con precisión los estándares de conducta de una población. (Hernández y Mendoza, 2018).

Nivel: Descriptivo - Correlacional

Esta investigación fue de tipo Descriptivo – Correlacional, porque en un inicio describe las variables de estudio y seguidamente descubrir la relación o grado de asociación existente entre las dos variables de estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

Diseño: No Experimental Transversal

Hernandez y Mendoza, (2018), mencionan, que los estudios realizados no pueden ser modificados las variables de manera intencional. En consecuencia no pueden ser manipuladas las dimensiones de las variables, sólo serán medidas tal como están en su realidad, o su estado natural en un tiempo determinado.

3.2. Variables y operacionalidad

Ñaupas et. al., (2018), precisan que, consiste en buscar una definición concisa identificando las dimensiones, que permitirán medir a la variable, para ser empleadas en la estructuración de los instrumentos.

Definición Conceptual

Variable 1: Motivación, según Rubio, (2016), es el impulso interno que mueve la predisposición de un sujeto a realizar cualquier actividad o conducta encaminado a una meta, en dirección al logro de un objetivo explícito. Las motivaciones de las

personas logran identificarse en el marco de cualquier área de acción.

Variable 2: Atención al usuario, es la acción que se efectúa en beneficio del público usuario, que se muestra el interés a través de una atención especial. Ofrecer un servicio involucra el interés que se pone para descubrir las necesidades y deseos del usuario, a fin de desplegar las acciones necesarias para satisfacerlas. (Ley N° 27658, 2002)

Definición Operacional

V1: Motivación fue medido a través del instrumento cuestionario, que consta de 02 dimensiones y 20 ítems, la escala de medición fue ordinal, siendo sus valoraciones que oscilan entre 1 a 5.

Dimensión 1: Extrínseca, se tuvo como sus indicadores los siguientes: Retribución, Respaldo de jefatura, Ambiente de trabajo, Comunicación y Equipamiento. Dimensión 2: Intrínseca, sus indicadores son los siguientes: Valoración del trabajo, Libertad, Reconocimiento, Estado de ánimo, Responsabilidad, Uso de capacidades, Deseo de superación, Sentirse escuchado, Eficiencia

V2: Atención al usuario fue medido a través del instrumento cuestionario, que consta de 05 dimensiones, 12 indicadores y 20 ítems, la escala de medición fue ordinal, siendo sus valoraciones que oscilan entre 1 a 5.

Dimensión 1: Elementos tangibles, sus indicadores son: Equipos, Instalaciones e Imagen. Dimensión 2: Fiabilidad, sus indicadores son: Compromiso, Optimización del tiempo. Dimensión 3: Capacidad de respuesta, sus indicadores son: Rapidez, Tiempo disponible. Dimensión 4: Seguridad, sus indicadores son: Garantía, Amabilidad. Dimensión 5: Empatía, sus indicadores son: Atención, Horarios convenientes, Interés.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Maldonado, (2018), describe que es el total de elementos que constituyen parte de la investigación. Por tanto la presente investigación estuvo conformada de 50 trabajadores, profesionales, técnicos y auxiliares, que vienen trabajando en calidad de designados, encargados, nombrados y contratados, todos ellos

comprendidos entre 22 a 65 años de edad, como: 01 Director (varón), 02 jefes de línea (varones), 05 especialistas designados (03 varones y 02 mujeres), 06 especialistas encargados (03 varones y 03 mujeres), 20 personal administrativo nombrado (12 varones y 08 mujeres) y 16 personal administrativo contratado (06 varones y 10 mujeres).

Criterios de inclusión

- 12 personal administrativos nombrados (varones) de 33 a 65 años
- 08 personal administrativos nombrados (mujeres) de 29 a 48 años

Criterios de exclusión:

- 01 Director (varón) de 46 años
- 02 jefes de línea (varones) de 38 y 56 años de edad
- 05 especialistas designados (03 varones y 02 mujeres), de 39 a 42 años
- 06 especialistas encargados (03 varones y 03 mujeres), de 41 a 45 años
- 16 personal administrativo contratado (06 varones y 10 mujeres), de 22 a 39 años de edad.

Muestra:

Alan y Cortez, (2018), define que es un subgrupo que tiene un carácter específico de los casos o elementos de una población. En el estudio, para evitar el distorsionamiento de la encuesta, no se consideró al personal directivo, jefes de línea, especialistas designados y encargados; así como también al personal contratado debido a las represalias tomadas de parte de los funcionarios de la entidad; razón por la cual se tomó como muestra a 20 trabajadores administrativos nombrados de la UGEL de ambos sexos, asequibles a ser encuestados, y por conveniencia se tuvo el muestreo del método no probabilístico.

Unidad de análisis: Personal administrativo nombrado de la (UGEL) de ambos sexos.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Alan y Cortez,(2018), La técnica de recolección más usada es la encuesta, por tener mayor credibilidad. Por consiguiente, se usó como técnica la encuesta, ya que admitirá obtener, extraer, recopilar y elaborar datos de manera veraz o falsedad.

El instrumento según Hernández y Mendoza (2018), son conjuntos de preguntas, debiendo ser coherente con el planteamiento del problema e hipótesis. Y para la evaluación de las variables en indagación, se utilizó el instrumento del cuestionario de Motivación creado por Fariño y Cercado, (2018) y de atención al usuario creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994), citado en Salazar y Cabrera Vallejo, (2016), todos ellos, adaptado por Quispe (2021), y validado el contenido del instrumento a través del criterio por 03 juicios de expertos, quienes dieron el veredicto y opinión favorable de acuerdo a los ítems de la encuesta, siendo esta aplicado como prueba de piloto a 20 colaboradores nombrados tomados como muestra, admitiendo alcanzar la confiabilidad del propio validando a través del análisis del Alfa de Cronbach mediante el programa estadístico SPSS, teniendo un índice de 0.859 en Motivación y 0.849 en atención al usuario, siendo la valoración de instrumento de medición bueno para ambas variables, la misma que se encuentra la ficha técnica de los instrumentos y de las propiedades psicométricas en los anexos.

3.5. Procedimientos

En el presente estudio, de acuerdo a los lineamientos de investigación se procedió la búsqueda de la elección del tema en base a la realidad problemática dentro de una organización recopilando información necesaria a investigar desde el enfoque del marco teórico, teniendo en cuenta la población para la aplicación del instrumento previamente autorizado. Para tomar y consignar el nombre de la entidad en estudio, se procedió a solicitar mediante una carta, sin embargo, mi petición ha sido denegado por la entidad rectora, y por factores legales no se mencionó el nombre en el tema elegido por no estar autorizado, la misma que se encuentra a una distancia de 6 horas de la ciudad de Ayacucho. En cuanto a la aplicación del instrumento se realizó de manera interna a 20 trabajadores

nombrados asequibles a ser encuestados de la entidad investigada de manera presencial previo documento de consentimiento de información; de las cuales se ha excluido al personal directivo, jefes de línea, especialistas designados y encargados; así como también al personal contratado debido a las represalias tomadas de parte de los funcionarios de la entidad y al distorsionamiento de la encuesta por parte de los directivos. Para la recolección se eligió el cuestionario de encuesta, siendo acopiados mediante la adaptación de los instrumentos de las dos variables de estudio, que constó de 20 preguntas para la variable motivación, y 20 preguntas para la variable atención al usuario; de manera confidencial y anonimato, en un tiempo de 10 minutos cada variable. Una vez obtenido los resultados de la encuesta se procedió a descargar los datos en Excel y luego en el programa estadístico SPSS, para ser analizado la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach, después de ello se obtuvo los resultados debidamente interpretados, como también la discusión, la conclusión y las recomendaciones respectivas.

3.6. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se realizó con los valores que se adquirió a través del instrumento para la recolección de datos como es el cuestionario elaborado para la variable independiente y dependiente, una vez obtenido los resultados se utilizó la base de datos del Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS, para ser procesado y medir las variables a través de sus dimensiones de motivación: dimensión extrínseca e intrínseca y la variable atención al usuario, se obtienen a partir de sus dimensiones: tangibilidad, confiable, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En cuanto a los resultados de la prueba de normalidad, se aplicó el estadístico de Shapiro-Wilk, por tener la muestra de 20 trabajadores, mientras los valores de significancia son mayores al alfa de 0.05, determinando trabajar con la prueba paramétrica, del coeficiente de correlación de Pearson.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se realizó de acuerdo al código de ética de la Universidad César Vallejo aprobada mediante Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV, sustentado en principios y prácticas de valores científicos como: sinceridad, honestidad y originalidad. La indagación conseguida será únicamente brindada, con la aprobación de los individuos involucrados en el estudio con el

propósito de beneficiar a la institución.

Los principios que rigen son: Protección a las personas: A través de las pruebas anónimas. Cuidado del medio ambiente y la biodiversidad. Sin dañar ningún medio de la naturaleza. Libre participación y derecho a estar informado. Firma del consentimiento informado.

Beneficencia no maleficencia: Con el fin de aportar en bien de la sociedad. Justicia: Consideración igualitaria a todos los involucrados en la investigación. Integridad científica: Respetando las autorías.

Se citó correctamente a los autores en la elaboración del marco teórico. Las citas se sostienen de acuerdo a las normas de (APA) séptima versión, estableciendo los parámetros científicos estandarizados en la producción intelectual.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Resultados de la variable: Motivación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Baja	3	15%
Media	17	85%
Alta	0	0%
Total	20	100%

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la UGEL

De acuerdo a la tabla 1, se observó que el 85% de los trabajadores de la UGEL, encuestados consideraron que la motivación es media, mientras que el 15% indicaron que es baja. Demostrando que esta es media.

Tabla 2

Resultados de las dimensiones de la variable Motivación

Niveles	Extrínseca		Intrínseca	
	f	%	f	%
Baja	4	20%	4	20%
Media	16	80%	14	70%
Alta	0	0%	2	10%
Total	20	100%	20	100%

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la UGEL

De acuerdo a la tabla 2, se observó que el 80% de los trabajadores de la UGEL, encuestados consideraron que la motivación extrínseca es media, mientras que el 20% indicaron que es baja. Así, como también el 70% de los trabajadores de la UGEL, manifestaron que la motivación intrínseca es media, el 20% baja y el 10% alta. Demostrando que tienen una motivación extrínseca e intrínseca media.

Tabla 3

Resultados de la variable: Atención al usuario

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	3	15%
Regular	17	85%
Buena	0	0%
Total	20	100%

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la UGEL

De acuerdo a la tabla 3, se observó que el 85% de los trabajadores de la UGEL, encuestados consideraron que la atención al usuario es regular, mientras que el 20% indicó que es mala. Demostrando que brindan al usuario una atención regular.

Tabla 4

Resultados de las dimensiones de la variable atención al usuario

Niveles	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	6	30%	6	30%	6	30%	4	20%	5	25%
Regular	14	70%	14	70%	13	65%	14	70%	14	70%
Buena	0	0%	0	0%	1	5%	2	10%	1	5%
Total	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%	20	100%

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la UGEL

De acuerdo a la tabla 4, se observó que el 70% de los trabajadores encuestados, consideraron que los elementos tangibles son regulares y el 30% mala; el 70% indicaron que la fiabilidad es regular y el 30% mala; en cambio el 65% señalaron que la capacidad de respuesta es regular, el 30% mala y el 5% buena; mientras el 70% consideró que la seguridad es regular, el 20% mala y el 10% buena; finalmente el 70% precisaron que la empatía es regular, el 25% mala y el 5% buena. Demostrando que las dimensiones de la variable dependiente son regulares.

Resultados inferenciales

Hipótesis general

Tabla 5

Correlación entre la motivación y atención al usuario

		Motivación	Atención al usuario
Motivación	Correlación de Pearson	1	,907**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Atención al usuario	Correlación de Pearson	,907**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la UGEL

Se aprecia que existe una correlación positiva y fuerte, con un valor de 0,907 existiendo relación entre la motivación y atención al usuario en personal de la (UGEL) Ayacucho, 2021; asimismo el valor de significancia es menor a 0.05; por tal razón, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la nula

Hipótesis específica 1

Tabla 6

Correlación entre la motivación extrínseca y atención al usuario

		Motivación extrínseca	Atención al usuario
Motivación extrínseca	Correlación de Pearson	1	,665**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	20	20
Atención al usuario	Correlación de Pearson	,665**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	20	20

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

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la UGEL

Se aprecia que existe una correlación moderada, con un valor de 0,665 existiendo relación entre la motivación extrínseca y atención al usuario en personal de la (UGEL) Ayacucho, 2021; asimismo, el valor de significancia es menor a 0.05; por tanto, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la nula

Hipótesis específica 2

Tabla 7

Correlación entre la motivación intrínseca y atención al usuario

		Motivación intrínseca	Atención al usuario
Motivación intrínseca	Correlación de Pearson	1	,895**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	20	20
Atención al usuario	Correlación de Pearson	,895**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	20	20

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

Nota: Encuesta aplicada a trabajadores de la UGEL

Se aprecia que existe una correlación positiva alta, con un valor de 0,895 existiendo relación entre la motivación intrínseca y atención al usuario en personal de la (UGEL) Ayacucho, 2021; asimismo, el valor de significancia es menor a 0.05; por lo que, se acepta la hipótesis planteada y se rechaza la nula.

V. DISCUSIÓN

Conforme al resultado obtenido, se observó que los trabajadores de la (UGEL), sienten una motivación apropiada, demostrando estadísticamente que existe significancia entre ellas con una correlación positiva y fuerte; es decir que su grado de motivación mediante sus dimensiones se relaciona directamente con el tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que se ofrece un servicio a través de la atención al usuario.

En ese sentido, esta investigación, se relaciona con el estudio de Risco, (2020), donde se determinó significancia entre las variables de estudio con una correlación positiva fuerte, concluyendo que los servidores sienten una motivación idónea al ofrecer una calidad atención sobresaliente, por existir una directa relación entre la motivación del personal y la calidad de servicio al usuario del Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019.

Asimismo, concuerda con el estudio de Achahuanco y Franco, (2018), en sus resultados obtuvieron una correlación positiva alta entre las variables de estudio, concluyendo que, los usuarios se destaca el grado regular referente a sus magnitudes, por la existencia de la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del hospital Essalud III de Laderas – Chimbote, 2018.

A ello, se fundamenta con la teoría de la motivación de Maslow, donde la conducta del empleado en una organización, depende de los componentes motivacionales que se empleen a fin de compensar sus necesidades básicas; hoy en día, motivar de manera apropiada se ha transformado en una actividad de logro, donde los empleados creen un sentido de pertenencia y la acción que realiza cada uno de ellos, arroje resultados positivos a fin de contribuir con éxito en lo que hace la organización. Como elemento primordial en el progreso asertivo de la organización, motivar guarda una estrecha relación con la satisfacción laboral, sin dejar de lado el rol del administrador quien juega un papel específico, al momento de llevar el compromiso y emplear las estrategias más apropiadas de motivación dentro de una organización institucional. (Peña y Villón, 2017).

Consecuente a ello, se ha mostrado que en las organizaciones cuentan con trabajadores motivados y suficientemente satisfechos o, cuanto menos, no insatisfechos con su trabajo. Por un lado, adopta una perspectiva estratégica, que implica dinamismo, anticipación y capacidad para adaptarse a los cambios en el contexto organizativo y en las personas, sus valores, sus necesidades y sus prioridades. Para ello, es ineludible que las organizaciones propongan motivar al personal para alcanzar sus objetivos en un contexto dinámico. (García et al. 2016)

Respecto a la motivación extrínseca, conforme obtenido en el resultado, se percibió que los colaboradores de la (UGEL), sienten una motivación extrínsecamente adecuada, demostrando estadísticamente que existe significancia entre ellas con una correlación positiva moderada; y su grado de motivación extrínseca se relaciona directamente con la atención al usuario, teniendo condiciones adecuadas al momento de ofrecer un servicio.

Esta hipótesis se relaciona con el estudio de Guerrero y Ubillus, (2020), donde el factor extrínseco obtuvo una correlación positiva media, demostrando que tiene efectos positivos sobre la variable y la estimulación de los colaboradores influye en significativo en la calidad de servicio; siendo este un componente fundamental en los colaboradores, ya que fomenta un mejor desarrollo del desempeño, reflejado en una óptima calidad de servicio al usuario.

Asimismo, concuerda con el estudio de Castro, (2016), donde tuvo como resultado que tiene una relación positiva entre las variables, donde influye en sus conocimientos, cualidades y motivaciones; concluyendo que la mayoría de los trabajadores presenta una motivación deficiente en sus labores diarias, por ello debe sumar la importancia de motivar a través de incentivos, a fin de obtener un trabajo eficiente.

Según Maslow, motivar es la necesidad inferior de la pirámide propuesta deben satisfacerse antes que las necesidades superiores; esta idea puede considerarse paralela a la de los factores motivacionales e higiénicos porque los factores higiénicos deben estar presentes para permitir que surjan los factores motivacionales y así impedir la insatisfacción laboral. Por tanto, los motivadores de la teoría de Herzberg son análogos a los factores intrínsecos de las necesidades

superiores de la teoría de Maslow. Los factores extrínsecos en la teoría de Maslow se asemejan a los factores de higiene. (Alrawahi et al., 2020)

Los individuos consiguen estar satisfechas e insatisfechas simultáneamente en el campo laboral, es frecuente que los factores extrínsecos sean rectificadas, pero no motivan la duración de estos, son de corto plazo; se reduce el aporte propio de las personas, no se tiene capacidad de progreso, y al contrario de motivar hace que se sienta poco útil. La no satisfacción, se debe tener en cuenta en las organizaciones, ya que, con la prevención de esta, se puede manejar un entorno laboral eficiente, siendo tan significativo como promover una motivación satisfactoria. (Parra et al., 2018)

Motivar es esencial para cualquier organización, es un factor muy importante, un personal motivado rinde en su trabajo por sentirse mejor en el puesto que ocupa, realiza con mayor energía, aumenta su sensación de pertenencia a la entidad más porque se siente mejor en su puesto y lo realiza con mayor eficacia aumenta su sensación de pertenencia a la entidad, obteniendo el mayor crecimiento, reconocimiento personal y profesional. (García et al., 2016)

Contribuyendo a ello, se tiene que, una entidad para que encamine bien, es importante realizar una propuesta de mejora, por las insuficiencias que muestran en el presente estudio, a falta de capacitación, ausencia de vocación, conocimiento y compromiso con la entidad; porque, el personal insatisfecho puede llevar a una disminución en la calidad de atención, la ineficiencia pierde el sentido de pertenencia o dispersión en las funciones asignadas, aspectos que repercuten en la calidad de atención para el usuario externo.

Con respecto, a la motivación intrínseca, conforme obtenido en el resultado los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local, sienten una motivación intrínsecamente adecuada, demostrando estadísticamente que existe significancia entre ellas con una correlación positiva alta; es decir que su grado de motivación intrínseca se relaciona directamente con la atención al usuario.

Siendo esta hipótesis relacionada con el estudio de Guerrero y Ubillus, (2020), donde el factor intrínseco obtuvo una correlación positiva muy fuerte, demostrando que tiene efectos positivos sobre la variable, y motivar a los colaboradores influye

significativamente en la calidad de servicio; siendo este un componente esencial en los colaboradores, ya que fomenta un mejor desarrollo del desempeño, reflejado en una óptima calidad de servicio al usuario. (Arboleda y Cardona, 2018)

De manera que concuerda con Lagos, (2015), donde como resultados obtuvo que la mayoría de los empleados se sienten motivados, concluyendo que los instrumentos facilitan a los jerárquicos impulsar la optimización de recursos y la mejora de una misión eficaz, que admiten conseguir los logros determinados en búsqueda perenne del más alto desempeño viable.

Según, Herzberg, la motivación intrínseca, es satisfacer al ser humano, que están vinculados con estimular a las personas en un proceso personal-organizacional de desarrollo en el trabajo a través del logro, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad; donde estos muestran un cambio de actitud, si bien es cierto lo intrínseco pueden ser clave esencial para la motivación de las personas que trabajan; éstos motivadores intrínsecos, no deben darse por sentado por la alta dirección, si no que, la persona debe crecer a través del enriquecimiento en el trabajo para que incremente las capacidades a nivel psicológico y se sienta realizada profesionalmente, lo cual genera que, aumente su productividad y favorezca a la organización. (Parra et al., 2018)

La motivación intrínseca ha sido uno de los incentivos no monetarios más estudiados estableciendo que las recompensas monetarias y la motivación intrínseca interactúan a veces como sustitutos, cuando los incentivos afectan negativamente a la motivación intrínseca de los agentes, y a veces como complementos, cuando los incentivos afectan positivamente la motivación intrínseca de los agentes. Esta interacción entre las recompensas monetarias y la motivación intrínseca de los agentes también se ha estudiado dentro de la teoría de la autodeterminación, donde los individuos están intrínsecamente motivados porque disfrutan del mero hecho de realizar una actividad, o obtienen utilidad de los sentimientos de actuar de manera autónoma o están automotivados en lugar de ser controlados por recompensas o contingencias impuestas externamente, demostrando que las recompensas extrínsecas y las contingencias pueden desplazar la motivación intrínseca, respecto a ello, se prestó menos atención al

efecto de hacinamiento a pesar de que existen trabajos empíricos que demuestran su existencia. (Berdud y Nieto, 2016)

Por ello, la motivación juega un rol importante en la conducta de los individuos, por influir en sus discernimientos, actitudes y motivaciones, por tanto, las entidades públicas, no deben motivar a sus trabajadores con sobrecarga laboral, por lo contrario, deben motivarlos a través de incentivos, a fin de obtener un trabajo eficiente y una buena satisfacción laboral, ya que la motivación es un instrumento principal para que las instituciones adquieran el éxito, y logro de las metas institucionales.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se determinó que existe una correlación positiva y fuerte entre la motivación y atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local. 2021, dado que en los resultados se aprecia que la motivación es un componente concluyente en los colaboradores para una óptima calidad de atención al público usuario.

Segundo: Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la motivación extrínseca y atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local. 2021, por indicar en los resultados que la motivación intrínseca resulta beneficiosa para la entidad, dado que está comprobado que esta produce en la mayor parte de los casos una reducción en el nivel de rendimiento de quien depende de ella.

Tercero: Se determinó que existe una correlación positiva entre la motivación intrínseca y atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local. 2021, ya que en los resultados se aprecia que la motivación extrínseca es una herramienta esencial para que las instituciones alcancen el éxito, y logro de las metas institucionales.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a los directivos de la entidad, establecer estrategias, a fin de mejorar los factores motivacionales en los colaboradores, mediante capacitaciones, incentivos y reconocimientos, en vista que los resultados muestran que existe relación entre la motivación de personal y la atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021.

Segundo: Se sugiere a la UGEL promover medidas de estimulación para el esfuerzo del servidor en el cumplimiento de sus puestos, a fin de elevar la motivación extrínseca y así dar el servicio excelente en la atención del usuario; toda vez que, muestran que existe relación entre la motivación extrínseca y la atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021.

Tercero: Fomentar capacitaciones personalizadas a fin de desarrollar sus habilidades y así potenciar la motivación intrínseca, permitiendo superar los obstáculos y se sientan satisfechos en su desempeño laboral; puesto que en los resultados existe relación entre la motivación extrínseca y la atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021.

REFERENCIAS

- Abate Adillo, M., Mulissa, Z., Bitewulign Desta, B., Kiflie Alemayehu, A., Biadgo Kefale, A., Woldesenbet Keraga, D., . . . Quaife, M. (2020). Key factors influencing motivation among health extension workers and health care professionals in four regions of Ethiopia: a cross-sectional study. *Research Square*, 1(24). doi:10.21203/rs.3.rs-15944/v1
- Abbsi, M., Farhang Dehghan, S., Fallah Madvari, R., Mehri, A., Hossein Ebrahimi, M., Poursadeghyan, M., . . . Ghaljahi, M. (2019). Interactive Effect of Background Variables and Workload Parameters on the Quality of Life among Nurses Working in Highly Complex Hospital Units: A Crosssectional Study. *Journal of Clinical and Diagnostic Research*, 13(1), 8-13. doi:10.7860/JCDR/2019/37929.12482
- Achahuanco, L. M., y Franco, G. R. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del hospital de Essalud III de laderas Chimbote 2018*. [Tesis de Pregrado, Universidad César Vallejo], Chimbote. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28891>
- Alan Neill, D., y Cortez Suárez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala, Ecuador. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiacionCientifica.pdf>
- Alrawahi, S., Fransson Sellgren, S., Altouby, S., Alwahaibi, N., & Brommels, M. (2020). The application of Herzberg's two-factor theory of motivation to job satisfaction in clinical laboratories in Omani hospitals. *Heliyon*, 6(9). <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844020316728#!>

- Arboleda Posada, G. I., y Cardona Jiménez, J. L. (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35). doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-35.pslid>
- Barba Sánchez, V., & Atienza Sahuquillo, C. (2017). Entrepreneurial motivation and self-employment: evidence from expectancy theory. *Int Entrep Manag*(13), 1097-1115. doi:10.1007/s11365-017-0441-z
- Berdud, M., Cabasés, J. M., & Nieto, J. (2016). Incentives and intrinsic motivation in healthcare. *Gac Sanit*, 30(6), 408-414. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911116300590?via%3Dihub>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. *University and Society Magazine*, 12(3). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385&lng=es&nrm=iso
- Botella Nicolas, A., y Ramos Ramos, P. (2019). La teoría de la autodeterminación: Un marco motivacional para el aprendizaje basado en proyectos. *Contextos Educativos*, (24), 253-269. <https://doi.org/10.18172/con.3576>
- Castro, P. M. (2016). *El Papel de los Valores Hacia el Trabajo en la Motivación Laboral y el Desempeño de Trabajadores Potosinas*. [Tesis Posgrado, Universidad Autónoma de San Luis Potosí] <https://ninive.uaslp.mx/xmlui/handle/i/4070>

- Chenet Zuta, M. E., Bollet Ramírez, F., Espinoza, V., & Canchari Fierro, Y. E. (2020). Motivación y desempeño laboral en docentes de la facultad de enfermería de la Universidad Nacional de Huancavelica - Perú. *Revista de investigación científica Cultura Viva Amazónica*, 4(3).
<https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVVA/article/view/153>
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito de las Organizaciones* (3^{ra} ed.). México: McGraw Hill.
https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=8105
- Congreso de la República Lima (2002, 02 de mayo) *Reglamento de la Ley N° 27658.Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 030-2002-PCM*. Ley vigente por no existir ninguna norma derogatoria.
<https://www.minagri.gob.pe/portal/download/pdf/cetsar/ley-modernizacion.pdf>
- Cook, D. A., & Artino Jr, A. R. (2016). Motivation to learn: an overview of contemporary theories. *Medical education*, 50(10), 997-1014.
<https://doi.org/10.1111/medu.13074>
- Coronel Sánchez, J., y Basantes Avalos, R. (2018). Un estudio de la calidad del servicio. *Revista espacios*, 40(7), 9.
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n07/19400709.html>
- Fariño, J. E. (2017). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las Unidades Operativas de atención primaria de salud en la ciudad de Milagro, Guayas – Ecuador, 2013-2017*. [Tesis

- Posgrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6911?show=full>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., & Ocaña, A. (2018). Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care. *Spaces magazine*, 39(32), 22.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Forrellat, M. (2021). Calidad de Servicios: un reto ineludible. *Revista cubana de hematología actualizado*. 30(2), 179-183.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-02892014000200011&script=sci_abstract
- Gallardo, P., y Camacho, J. (2016). *La motivación y el aprendizaje en educación*. España: All rights reserved. <https://elibro.net/es/ereader/upsjb/33740>
- Ganga, F., & Alarcon, N. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. *Chilean engineering magazine*, 27(4).
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668
- Garcia, A. (2016). Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *TELOS. Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 18(3), 384-398. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99346931003.pdf>
- García Correa, D. A., Londoño Bolívar, C., y Ortiz Pérez, L. (2016). Factores internos y externos que inciden en la motivación laboral. *Revista electrónica Psyconex*, 8(12), 1-9.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psyconex/article/view/326981>

- Guerrero Gonzalo, R. E., y Ubillus Vargas, T. (2020). *Los factores intrínsecos y extrínsecos de la Motivación en la Calidad de servicio de los clientes internos y externos del sector restaurantes Lima Centro, 2019*. [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/654657>
- Hasugian, A., Ilyas, J., Besral, y Bachtiar, A. (2020). Determinants that Influence Relationship between Motivation and Job Satisfaction of Health Workers at Primary Health Care in Indonesia. *Health Research & Development*. [University of Indonesia Undergraduate Thesis], Indonesia. 11(1).
<https://doi.org/10.37506/ijphrd.v11i1.614>
- Hernandez, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa y cualitativa y mixtas*. México: Mc. Graw Hill Education.
- Herbas, B., y Rocha, E. (2018). Scientific methodology for conducting marketing research and quantitative social research. *Perspectives Magazine*, (42), 123-160.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006&lng=es&tlng=es
- Jesús Huamán, M. M. (2020). *Motivación laboral y calidad de atención en un hospital de Huancayo*. [Tesis de posgrado, Universidad Peruana Los Andes], Huancayo.
<https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1561>
- La Comisión Permanente del Congreso de la República. Lima (2001, 10 de abril). *Ley N° 27444. (2001, 10 de abril). Ley del Procedimiento Administrativo General*. Ley vigente. Ley vigente por no existir ninguna norma derogatoria.
<https://www.wipo.int/edocs/lexdocs/laws/es/pe/pe031es.pdf>

- Lagos, V. (2015). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional COPELEC*. [Tesis de Pregrado, Universidad Bio-Bio], Chillán, Chile.
<http://repopib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/1533/1/Lagos%20Cortes%2C%20Victor.pdf>
- Lee, J. S., Back, K. J., & Chan, E. S. (2015). Quality of work life and job satisfaction among frontline hotel employees: A self-determination and need satisfaction theory approach. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(5), 768–789. doi: 10.1108/IJCHM-11-2013-0530
- López, J. (2016). *Propuestas de un sistema para medir la calidad de servicio*. España.
- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas cuantitativo, socio-crítico, cualitativo, complementario*.
[https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-social-paradigmas-cuantitativo-sociocritico-cualitativo-complementario/#iLightbox\[\]/0](https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-social-paradigmas-cuantitativo-sociocritico-cualitativo-complementario/#iLightbox[]/0)
- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). The motivation in the labor performance of hotel employees in the Quevedo Canton, *University and Society*, 11(5), 359-365.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-359.pdf>
- Marín Samanez, H. S., y Placencia Medina, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4).

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2017000400008

Montalvo, G., y Plasencia, R. (2015). *La motivación y el comportamiento organizacional*.

https://www.ing.unlp.edu.ar/catedras/P0762/descargar.php?secc=0&id=P0762&id_inc=42893

Muñoz, C. I. (2018). *Metodología de la investigación*. México: Progreso S.A.

<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2019/08/56-Metodologia-de-la-investigacion-Carlos-I.-Munoz-Rocha.pdf>

Murillo Delgado, E. P., Arias Vásquez, C., y Proaño Castro, M. F. (2019). El servicio post venta y la atención al cliente: estrategias de fidelización. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 1(2), 27-34.

<https://revista.estudioidea.org/ojs/index.php/eidea/article/view/9>

Moller, A. C., Jager, A. J., Williams, G. C., & Kao, A. C. (2019). US Physicians' Work Motivation and Their Occupational Health. *Medical Care*, 57(5), 334-340. <https://doi.org/10.1097/MLR.0000000000001101>

Morais, H. (2020). Calidad y satisfacción en la atención al cliente: retos de la administración pública. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. 24(11), 42-57.

<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/calidad-y-satisfaccion>

Ñaupas, H., Palacios, J. J., Valdivia, M. R., y Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Bogotá, Colombia.

<https://drive.google.com/file/d/1HehdGk3bQMq2nD5GYrp56VTmKnjip0PQ/view?usp=sharing>

Palomo, M. T. (2017). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Madrid.

https://www.academia.edu/29817781/Liderazgo_y_motivacion_de_equipos_de_trabajo

Paredes Larios, C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. *Revista Científica*, 9(1).

<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2>

Peña, H., y Villón, S. (2017). Motivación laboral, elemento fundamental en el éxito organizacional. Ecuador. *Revista Científica*, 3(7), 177-192.

<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Pincay Morales, Y. M., y Parra Ferié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada a Ecuador. *Revista Científica*, 6(3), 1118-1142.

doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>

Ramos Faroñan, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). The servperf model as a service quality assessment tool in a company. *University and Society*, 12(2).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417

Parra Penagos, C. O., Bayona Albarracín, J. A., y Salamanca Gómez, T. P. (2018). Vigencia conceptual de los factores de la motivación: Una perspectiva desde la teoría bifactorial propuesta por. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 15(27).

<https://revistas.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2467/21>

56?fbclid=IwAR3rKqDje1qcMHPFBcTQPyiOh587-
dvyND32nQ8jeUaAVw6ke-0JlBk4Wx0

Peña Rivas, H. C., y Villón Perero, S. G. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el éxito organizacional. *Revista Cientific*, 3(7).

doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>

Ramírez Carvajal, A. P. (2017). Servqual o Servperf: ¿Otra alternativa? *Sinapsis*, 9(1), 59-63. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6172070>

Risco, R. E. (2020). *Motivación del personal y calidad del servicio al usuario en el Municipio de la Provincia de*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo], Piura, Perú.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/49417>

Rivera, N. A. (2019). *Relación entre la motivación laboral y retención del empleados del área de operaciones de una empresa 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad San Ignacio de Loyola], Lima, Perú.

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9072/1/2019_Rivera-Flores.pdf

Robbins, S., y Coulter, M. (2014). *Administración* (10^{mo} ed.). México: Pearson Educación.

Rodriguez, A. M., Segura, X., Elizondo, M. D., Moreno, R., & Montalvo, J. (2020).

Diagnosis of the impact of work motivation as a means of increasing productivity. Case study: TSR company of Saltillo, Coahuila, Mexico. *Spaces Magazine*, 41(43).

<http://www.revistaespacios.com/a20v41n43/a20v41n43p05.pdf>

Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., y Ramírez Alujas, A. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un

municipio de Chile. *Revista estudios de políticas públicas*, 5(1).

<https://revistaestudiospoliticaspUBLICAS.uchile.cl/index.php/REPP/article/view/51286>

Romero, N. I. (2016). *Influencia del clima organizacional en el nivel motivacional del personal de la Municipalidad Provincial de Santa Cruz en la región*

Cajamarca para el periodo 2015. [Tesis de pregrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo], Chiclayo, Perú.

http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12423/762/TL_RomeroAguinagaNeryIvanAlejandro.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rubio, T. (2016). *Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones*. (Primera ed.). Barcelona: Octaedro S.L.

https://books.google.com.pe/books?id=GgilDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Ruiz-Fernández, M., Ortega Galán, A., Fernandez Sola, C., Hernandez Padilla, J., Granero Molina, J., & Ramos Pichardo, J. (2020). Occupational Factors Associated with Health-Related Quality of Life in Nursing Professionals: A Multi-Center Study. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 17(982), 2-12.

doi:10.3390/ijerph17030982

Ruiz, S. B. (2018). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional de Tumbes 2015*.

[Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de Tumbes], Tumbes, Perú.

<http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/UNITUMBES/234/TESIS%20DE%20MAESTRIA%20-%20SAUL%20RUIZ%20PEREYRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ryan, R., & Deci, E. (2020). Intrinsic and extrinsic motivation from a self determination theory perspective: Definitions, theory, practices, and future directions. *Contemporary Educational Psychology*, 30(30), 1-11.
<https://doi.org/10.1016/j.cedpsych.2020.101860>
- Salazar, C., y Del Castillo, S. (2018). *Fundamentos básicos de estadística*. (1^{ra} ed.).[http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos %20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf](http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13720/3/Fundamentos%20B%C3%A1sicos%20de%20Estad%C3%ADstica-Libro.pdf)
- Salazar Yopez, W., y Cabrera Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Revista Industrial*, 19(2), 13-20.
[doi:http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811](http://dx.doi.org/10.15381/idata.v19i2.12811)
- Serna, H. (2016). *Conceptos básicos en servicios al cliente*. Bogotá, Colombia: Ltda.
- Torres, M., & Vasquez, C. (2015). Models for assessing the quality of service: *Compendium*(35). <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Vázquez, S. I. (2018). *Atención de los usuarios y su relación con la competitividad en el Instituto Nacional materno perinatal Lima 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo], Lima, Perú.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20053/V%c3 %a1squez_JSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20053/V%c3%a1squez_JSI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vicerrector de investigación de Trujillo. (2020, 28 de agosto). *Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV. Código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo*. Trujillo, Perú. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba->

Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-
Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia:

Título: La motivación y atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general ¿Existe relación entre la motivación y atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021?.</p> <p>Problemas específicos: ¿Existe relación entre la motivación extrínseca y atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021? ¿Existe relación entre la motivación intrínseca y atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021?</p>	<p>Objetivo general Determinar si existe la relación entre la motivación y atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021.</p> <p>Objetivos específicos: - Analizar si existe la relación entre la motivación extrínseca y la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021. - Analizar si existe relación entre la motivación intrínseca del personal y la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la motivación y atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021.</p> <p>Hipótesis específicas - Existe relación entre la motivación extrínseca del personal y la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021. - Existe relación entre la motivación intrínseca del personal y la atención al usuario de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021.</p>	<p>Variable independiente</p> <p>La Motivación D1: Motivación Extrínseca D2: Motivación Intrínseca</p> <p>Variable dependiente:</p> <p>Atención al usuario D1. Elementos tangibles D2. Fiabilidad D3. Capacidad de respuesta D4. Seguridad D5. Empatía</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo - Correlacional</p> <p>Diseño: No Experimental Transversal</p> <p>Método: Enfoque cuantitativo</p> <p>Población: 50 trabajadores</p> <p>Muestra: 20 trabajadores Muestra: Censal</p> <p>Muestreo: No Probabilístico</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLES	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Rango o categorías
La motivación	Es el impulso interno que mueve la predisposición de un sujeto a realizar cualquier actividad o conducta encaminado a una meta, en dirección al logro de un objetivo explícito. Las motivaciones de las personas logran identificarse en el marco de cualquier área de acción. (Rubio, 2016)	La Motivación fue medido a través del instrumento cuestionario, que consta de 02 dimensiones, 14 indicadores y 20 ítems, la escala de medición fue ordinal, siendo sus valoraciones que oscilan entre 1 a 5.	D1. Extrínseca	Remuneración	1-9	Likert 1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5= Siempre	Baja (20-47) Media (48-75) Alta (76-100)
				Respaldo de jefatura			
				Ambiente de trabajo			
				Comunicación			
			D2. Intrínseca	Equipamiento	10-20		
				Valoración del trabajo			
				Libertad			
				Reconocimiento			
				Estado de ánimo			
				Responsabilidad			
				Uso de capacidades			
				Deseo de superación			
				Sentirse escuchado			
				Eficiencia			
Atención al usuario	Es la acción que se efectúa en beneficio del público usuario, que se muestra el interés a través de una atención especial. Ofrecer un servicio involucra el interés que se pone para descubrir las necesidades y deseos del usuario, a fin de desplegar las acciones necesarias para satisfacerlas (Ley N° 27658, 2002)	La atención al usuario fue medida a través del instrumento cuestionario, que consta de 05 dimensiones, 12 indicadores y 20 ítems, la escala de medición fue ordinal, siendo sus valoraciones que oscilan entre 1 a 5.	D1. Elementos tangibles	Equipos	1-5	Likert 1 = Nunca 2 = Casi Nunca 3 = A veces 4 = Casi Siempre 5= Siempre	Mala (20-47) Regular(48-75) Buena (76-100)
				Instalaciones			
				Imagen			
			D2. Fiabilidad	Compromiso	6-9		
				Optimización del tiempo			
			D3. Capacidad de Respuesta	Rapidez	10-12		
				Tiempo disponible			
			D4. Seguridad	Garantía	13-16		
				Amabilidad			
			D5. Empatía	Atención	17-20		
				Horarios convenientes			
				Interés			

Anexo: Ficha técnica de Instrumento

Ficha técnica 1

Denominación:	Cuestionario de motivación
Tomado de:	Fariño y Cercado, (2018)
Adaptación:	Quispe, (2021).
Ámbito de Aplicación:	Unidad de Gestión Educativa Local
Tiempo:	10 minutos
Forma de Administración:	Presencial

Ficha técnica 2

Denominación:	Cuestionario de atención al usuario
Autora:	creado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994), citado en Salazar y Cabrera Vallejo, (2016).
Adaptación:	Quispe, (2021).
Ámbito de Aplicación:	Unidad de Gestión Educativa Local
Tiempo:	10 minutos
Forma de Administración:	Presencial

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACION						
CUESTIONARIO						
ENCUESTA SOBRE MOTIVACION Y LA ATENCION DEL USUARIO						
La presente encuesta tiene por objeto recopilar información sobre la motivación del trabajador dentro de la entidad, los resultados de esta investigación ayudara a mejorar la satisfacción de los usuarios.						
UGEL : Huanca Sancos						
RECOMENDACIÓN:						
Lea los enunciados detenidamente y marque con una equis (X) en casillero por pregunta						
Cada número equivale a:						
1 = Nunca						
2 = Casi Nunca						
3 = A veces						
4 = Casi Siempre						
5 = Siempre						
VARIABLE 1. MOTIVACION						
DIMENSION 1. EXTRINSECA						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
01	La remuneración que percibo está acorde con las actividades que realizo					
02	Tus compañeros de trabajo reciben incentivos por su labor eficiente					
03	Tu jefe reconoce tu valía profesional					
04	Sientes el respaldo de tu jefe por la función que desempeñas					
05	Las actitudes de tus compañeros de trabajo son conflictivas					
06	Tus compañeros de trabajo se sienten integrado dentro de su grupo de trabajo					
07	Tus compañeros de trabajo desarrollan la comunicación como una actividad permanente					
08	Tus compañeros de trabajo para cumplir con sus funciones coordinan oportunamente con los jefes					
09	Te sientes cómodo en el ambiente donde cumples tu función diaria					
DIMENSION 2. INTRINSECA						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
10	Tu jefe valora el esfuerzo que realizas en tu trabajo					
11	En tu trabajo tienes la libertad de expresarte libremente					
12	Existe reconocimiento a través de tu entidad por el logro de los objetivos					
13	Recibes capacitación necesaria relacionadas al cargo que desempeñas para mantenerte al nivel de las necesidades de los usuarios					
14	Te sientes importante en el trabajo que realizas					
15	El estado de ánimo influye en su trabajo diaria					
16	Tus compañeros de trabajo actúan de acuerdo a sus responsabilidades					
17	Tus compañeros de trabajo cumplen sus funciones con responsabilidad					
18	Tus compañeros de trabajo tienen la habilidad para analizar problemas					
19	Tus compañeros de trabajo están dispuestos a conseguir sus metas propuestas					
20	De acuerdo a su nivel profesional usted se siente preparado para ejercer un nuevo cargo superior a lo que lleva actualmente					

VARIABLE 2. ATENCION AL USUARIO						
DIMENSION 1. ELEMENTOS TANGIBLES						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
21	La entidad cuenta con equipos modernos para el servicio que ofrece					
22	La entidad cuenta con herramientas operativas para el servicio que ofrece					
23	Las instalaciones físicas de tu entidad son aptas para brindar un buen servicio					
24	Tus compañeros de trabajo están profesionalmente preparados para transmitir un buen servicio a los usuarios					
25	Tus compañeros de trabajo asisten al trabajo correctamente uniformados					
DIMENSION 2. FIABILIDAD						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
26	Tus compañeros de trabajo cuando prometen al usuario a dar respuesta en cierto tiempo, lo cumplen					
27	Tus compañeros de trabajo demuestran interés en solucionar un problema					
28	Tus compañeros de trabajo realizan el buen uso del tiempo estimado al desarrollar con sus labores					
29	Los usuarios obtienen el servicio esperado de parte de tus compañeros de trabajo					
DIMENSION 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
30	Tus compañeros de trabajo brindan al usuario una respuesta precisa					
31	Tus compañeros de trabajo aceleran los tramites documentarios de los usuarios					
32	Tus compañeros de trabajo cuentan con la disponibilidad de tiempo para atender al usuario					
DIMENSION 4. SEGURIDAD						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
33	La entidad garantiza al usuario en el servicio ofrecido					
34	Tus compañeros de trabajo ofrecen información veraz al usuario para efectuar los procedimientos adecuados					
35	Tus compañeros de trabajo son reservados con la información confidencial que maneja con respecto a los usuarios					
36	Tus compañeros de trabajo al ofrecer un servicio muestran con amabilidad (antes, durante y después)					
DIMENSION 5. EMPATIA						
N°	ITEMS	1	2	3	4	5
37	Tus compañeros de trabajo ofrecen atención personalizada acorde a lo requerido del usuario					
38	Tus compañeros de trabajo muestran disposición de ayuda a los usuarios					
39	La entidad dispone de horarios adecuados para la realización del servicio ofrecido					
40	Tus compañeros de trabajo responden de acuerdo a los intereses de los usuarios					
MUCHAS GRACIAS						

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	La remuneración que percibo está acorde con las actividades que realizo	✓		✓		✓		
2	Tus compañeros de trabajo reciben incentivos por su labor eficiente	✓		✓		✓		
3	Tu jefe reconoce tu valía profesional	✓		✓		✓		
4	Sientes el respaldo de tu jefe por la función que desempeñas	✓		✓		✓		
5	Las actitudes de tus compañeros de trabajo son conflictivas	✓		✓		✓		
6	Tus compañeros de trabajo se sienten integrado dentro de su grupo de trabajo	✓		✓		✓		
7	Tus compañeros de trabajo desarrollan la comunicación como una actividad permanente	✓		✓		✓		
8	Tus compañeros de trabajo para cumplir con sus funciones coordinan oportunamente con los jefes	✓		✓		✓		
9	Te sientes cómodo en el ambiente donde cumples tu función diaria	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
10	Tu jefe valora el esfuerzo que realizas en tu trabajo	✓		✓		✓		
11	En tu trabajo tienes la libertad de expresarte libremente	✓		✓		✓		
12	Existe reconocimiento a través de tu entidad por el logro de los objetivos	✓		✓		✓		
13	Recibes capacitación necesaria relacionadas al cargo que desempeñas para mantenerte al nivel de las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
14	Te sientes importante en el trabajo que realizas	✓		✓		✓		
15	El estado de ánimo influye en su trabajo diaria	✓		✓		✓		
16	Tus compañeros de trabajo actúan de acuerdo a sus responsabilidades	✓		✓		✓		
17	Tus compañeros de trabajo cumplen sus funciones con responsabilidad	✓		✓		✓		
18	Tus compañeros de trabajo tienen la habilidad para analizar problemas	✓		✓		✓		
19	Tus compañeros de trabajo están dispuestos a conseguir sus metas propuestas	✓		✓		✓		
20	De acuerdo a su nivel profesional usted se siente preparado para ejercer un nuevo cargo superior a lo que lleva actualmente	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mgr: FREDY ORÉ AVALOS DNI: 80067096

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Ayacucho, ..27 de Mayo del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	La entidad cuenta con equipos modernos para el servicio que ofrece	✓		✓		✓		
2	La entidad cuenta con herramientas operativas para el servicio que ofrece	✓		✓		✓		
3	Las instalaciones físicas de tu entidad son aptas para brindar un buen servicio	✓		✓		✓		
4	Tus compañeros de trabajo están profesionalmente preparados para transmitir un buen servicio a los usuarios	✓		✓		✓		
5	Tus compañeros de trabajo asisten al trabajo correctamente uniformados	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Tus compañeros de trabajo cuando prometen al usuario a dar respuesta en cierto tiempo, lo cumplen	✓		✓		✓		
7	Tus compañeros de trabajo demuestran interés en solucionar un problema	✓		✓		✓		
8	Tus compañeros de trabajo realizan el buen uso del tiempo estimado al desarrollar con sus labores	✓		✓		✓		
9	Los usuarios obtienen el servicio esperado de parte de tus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Tus compañeros de trabajo brindan al usuario una respuesta precisa	✓		✓		✓		
11	Tus compañeros de trabajo aceleran los tramites documentarios de los usuarios	✓		✓		✓		
12	Tus compañeros de trabajo cuentan con la disponibilidad de tiempo para atender al usuario	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La entidad garantiza al usuario en el servicio ofrecido	✓		✓		✓		
14	Tus compañeros de trabajo ofrecen información veraz al usuario para efectuar los procedimientos adecuados	✓		✓		✓		
15	Tus compañeros de trabajo son reservados con la información confidencial que maneja con respecto a los usuarios	✓		✓		✓		
16	Tus compañeros de trabajo al ofrecer un servicio muestran con amabilidad (antes, durante y despues)	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Tus compañeros de trabajo ofrecen atención personalizada acorde a lo requerido del usuario	✓		✓		✓		
18	Tus compañeros de trabajo muestran disposición de ayuda a los usuarios	✓		✓		✓		
19	La entidad dispone de horarios adecuados para la realización del servicio ofrecido	✓		✓		✓		
20	Tus compañeros de trabajo responden de acuerdo a los intereses de los usuarios	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr : FREDY ORÉ AVALOS DNI: 80067096

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Ayacucho... 27 de Mayo del 2021

GOBIERNO REGIONAL AYACUCHO
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
UEE LIGEL HUANCA SANCOS



Lic. FREDY ORE AVALOS
RESP. DE A.B.E.C.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	La remuneración que percibo está acorde con las actividades que realizo	✓		✓		✓		
2	Tus compañeros de trabajo reciben incentivos por su labor eficiente	✓		✓		✓		
3	Tu jefe reconoce tu valía profesional	✓		✓		✓		
4	Sientes el respaldo de tu jefe por la función que desempeñas	✓		✓		✓		
5	Las actitudes de tus compañeros de trabajo son conflictivas	✓		✓		✓		
6	Tus compañeros de trabajo se sienten integrado dentro de su grupo de trabajo	✓		✓		✓		
7	Tus compañeros de trabajo desarrollan la comunicación como una actividad permanente	✓		✓		✓		
8	Tus compañeros de trabajo para cumplir con sus funciones coordinan oportunamente con los jefes	✓		✓		✓		
9	Te sientes cómodo en el ambiente donde cumples tu función diaria	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
10	Tu jefe valora el esfuerzo que realizas en tu trabajo	✓		✓		✓		
11	En tu trabajo tienes la libertad de expresarte libremente	✓		✓		✓		
12	Existe reconocimiento a través de tu entidad por el logro de los objetivos	✓		✓		✓		
13	Recibes capacitación necesaria relacionada al cargo que desempeñas para mantenerte al nivel de las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
14	Te sientes importante en el trabajo que realizas	✓		✓		✓		
15	El estado de ánimo influye en su trabajo diaria	✓		✓		✓		
16	Tus compañeros de trabajo actúan de acuerdo a sus responsabilidades	✓		✓		✓		
17	Tus compañeros de trabajo cumplen sus funciones con responsabilidad	✓		✓		✓		
18	Tus compañeros de trabajo tienen la habilidad para analizar problemas	✓		✓		✓		
19	Tus compañeros de trabajo están dispuestos a conseguir sus metas propuestas	✓		✓		✓		
20	De acuerdo a su nivel profesional usted se siente preparado para ejercer un nuevo cargo superior a lo que lleva actualmente	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [✓] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr: **VILCHEZ.CISNEROS.YONE**..... DNI: **29102379**.....

Especialidad del validador: **Maestro en Evaluación de Aprendizajes por Competencias**

Ayacucho, **.27. de mayo del 2021**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA MOTIVACIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1								
1	La remuneración que percibo está acorde con las actividades que realizo	✓		✓		✓		
2	Tus compañeros de trabajo reciben incentivos por su labor eficiente	✓		✓		✓		
3	Tu jefe reconoce tu valía profesional	✓		✓		✓		
4	Sientes el respaldo de tu jefe por la función que desempeñas	✓		✓		✓		
5	Las actitudes de tus compañeros de trabajo son conflictivas	✓		✓		✓		
6	Tus compañeros de trabajo se sienten integrado dentro de su grupo de trabajo	✓		✓		✓		
7	Tus compañeros de trabajo desarrollan la comunicación como una actividad permanente	✓		✓		✓		
8	Tus compañeros de trabajo para cumplir con sus funciones coordinan oportunamente con los jefes	✓		✓		✓		
9	Te sientes cómodo en el ambiente donde cumples tu función diaria	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2								
10	Tu jefe valora el esfuerzo que realizas en tu trabajo	✓		✓		✓		
11	En tu trabajo tienes la libertad de expresarte libremente	✓		✓		✓		
12	Existe reconocimiento a través de tu entidad por el logro de los objetivos	✓		✓		✓		
13	Recibes capacitación necesaria relacionadas al cargo que desempeñas para mantenerte al nivel de las necesidades de los usuarios	✓		✓		✓		
14	Te sientes importante en el trabajo que realizas	✓		✓		✓		
15	El estado de ánimo influye en su trabajo diaria	✓		✓		✓		
16	Tus compañeros de trabajo actúan de acuerdo a sus responsabilidades	✓		✓		✓		
17	Tus compañeros de trabajo cumplen sus funciones con responsabilidad	✓		✓		✓		
18	Tus compañeros de trabajo tienen la habilidad para analizar problemas	✓		✓		✓		
19	Tus compañeros de trabajo están dispuestos a conseguir sus metas propuestas	✓		✓		✓		
20	De acuerdo a su nivel profesional usted se siente preparado para ejercer un nuevo cargo superior a lo que lleva actualmente	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Mgr: Mgr. PATRICIA MAGALI CARPIO ROJAS DNI: 40249884

Especialidad del validador: MAESTRO EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA

Ayacucho, 29 de Mayo del 2021

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE ATENCIÓN AL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1							
1	La entidad cuenta con equipos modernos para el servicio que ofrece	✓		✓		✓		
2	La entidad cuenta con herramientas operativas para el servicio que ofrece	✓		✓		✓		
3	Las instalaciones físicas de tu entidad son aptas para brindar un buen servicio	✓		✓		✓		
4	Tus compañeros de trabajo están profesionalmente preparados para transmitir un buen servicio a los usuarios	✓		✓		✓		
5	Tus compañeros de trabajo asisten al trabajo correctamente uniformados	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Tus compañeros de trabajo cuando prometen al usuario a dar respuesta en cierto tiempo, lo cumplen	✓		✓		✓		
7	Tus compañeros de trabajo demuestran interés en solucionar un problema	✓		✓		✓		
8	Tus compañeros de trabajo realizan el buen uso del tiempo estimado al desarrollar con sus labores	✓		✓		✓		
9	Los usuarios obtienen el servicio esperado de parte de tus compañeros de trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Tus compañeros de trabajo brindan al usuario una respuesta precisa	✓		✓		✓		
11	Tus compañeros de trabajo aceleran los tramites documentarios de los usuarios	✓		✓		✓		
12	Tus compañeros de trabajo cuentan con la disponibilidad de tiempo para atender al usuario	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No	
13	La entidad garantiza al usuario en el servicio ofrecido	✓		✓		✓		
14	Tus compañeros de trabajo ofrecen información veraz al usuario para efectuar los procedimientos adecuados	✓		✓		✓		
15	Tus compañeros de trabajo son reservados con la información confidencial que maneja con respecto a los usuarios	✓		✓		✓		
16	Tus compañeros de trabajo al ofrecer un servicio muestran con amabilidad (antes, durante y despues	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Tus compañeros de trabajo ofrecen atención personalizada acorde a lo requerido del usuario	✓		✓		✓		
18	Tus compañeros de trabajo muestran disposición de ayuda a los usuarios	✓		✓		✓		
19	La entidad dispone de horarios adecuados para la realización del servicio ofrecido	✓		✓		✓		
20	Tus compañeros de trabajo responden de acuerdo a los intereses de los usuarios	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mgtr. PATRICIA MAGALI CARPIO ROJAS DNI: 40249884

Especialidad del validador: MAESTRO EN DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

Ayacucho... 29 de Mayo del 2021



Firma del Experto Informante.

Tabla 8

Jueces considerados para la validez de contenido de las variables

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicación del instrumento
Experto 1: Mgtr. Fredy Oré Avalos	Hay suficiencia	Aplicable
Experto 2: Mgtr. Yone Vílchez Cisneros	Hay suficiencia	Aplicable
Experto 3: Mgtr. Patricia Magali Carpio Rojas	Hay suficiencia	Aplicable

Nota: Elaboración Propia

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante

La investigación es conducida por Celia Salomé Quispe Yance, estudiante del Posgrado de la Universidad César Vallejo. El objetivo de esta investigación es determinar si existe la relación entre la motivación y atención al usuario en personal de la Unidad de Gestión Educativa Local Ayacucho 2021. Si usted accede a participar de este estudio se le pedirá responde un/unos cuestionarios de motivación y atención al usuario esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo la participación de este estudio estrictamente voluntaria la información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima por último solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirán. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar al número 987103280 o correo celiasq@hotmail.com

Agradecida desde ya para su valioso aporte

Atentamente

Nombre del autor: Celia Salomé QUISPE YANCE

Firma del autor.....

Yo acepto preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación.

Acepto mi participación en la investigación científica referida: Motivación y atención al usuario.

Firma y nombre del participante

Anexo: Confiabilidad de alfa de Cronbach

Tabla 8

Análisis de confiabilidad para las variables

Variables	Alfa de Cronbach	N° de elementos
La motivación	0.859	20
Atención al usuario	0.849	20

Nota: Elaboración propia

V1: Motivación

IBM SPSS Statistics Processor

```

/READNAMES=on
/ASSUMEDSTRWIDTH=32767.
EXECUTE.
DATASET NAME ConjuntoDatos3 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20
/SCALE('Motivación') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Fiabilidad
[ConjuntoDatos3]

Escala: Motivación

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,859	20

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:OFF

V2: Atención al usuario

IBM SPSS Statistics Processor

```

/READNAMES=on
/ASSUMEDSTRWIDTH=32767.
EXECUTE.
DATASET NAME ConjuntoDatos5 WINDOW=FRONT.
RELIABILITY
/VARIABLES=P1 P2 P3 P4 P5 P6 P7 P8 P9 P10 P11 P12 P13 P14 P15 P16 P17 P18 P19 P20
/SCALE('Atención al usuario') ALL
/MODEL=ALPHA.
    
```

Fiabilidad
[ConjuntoDatos5]

Escala: Atención al usuario

Resumen de procesamiento de casos

Casos	Válido	N	%
	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,849	20

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:OFF

Anexo: Resultados inferenciales

Tabla 9

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	,171	20	,130	,906	20	,052
Atención del usuario	,162	20	,179	,914	20	,076

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota: Encuesta