



Universidad  
Señor de Sipán

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE  
SERVICIO QUE BRINDAN LOS EMPLEADOS EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO  
ORTIZ” - CHICLAYO 2011**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Delgado Acha Alicia Isabel**

**ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9719-7027>**

**Asesor:**

**Dr. Cerdan Marin Jose Eliseo**

**Línea de investigación:**

**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2011**

## TESIS

### MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS EMPLEADOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ” - CHICLAYO 2015

**Asesor** : Dr. Cerdan Marin Jose Eliseo

**Firma**

**Presidenta** : Mg. Castañeda Gonzales Jaime Laramie

**Firma**

**Secretario** : Mg. Izquierdo Espinoza Julio Roberto

**Firma**

**Vocal** : Mg. Ramos Farroñan Enma Veronica

**Firma**



Universidad  
Señor de Sipán

### DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien(es) suscribe(n) la DECLARACIÓN JURADA, soy egresada del Programa de Estudios de la Escuela Académica de Administración de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy el autor del trabajo titulado:

#### **MOTIVACION Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS EMPLEADOS EN LA MUNICIPALIDAD DE JOSE LEONARDO ORTIZ - CHICLAYO 2011**

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Apellidos y nombres  ALICIA ISABEL DELGADO ACHA	DNI:  44863114	FIRMA 
---	----------------------	--

Pimentel, 17 de Mayo de 2023

## **DEDICATORIA**

En primer lugar a Dios Todopoderoso por la fortaleza que siempre me ha otorgado en todos los momentos que he necesitado y con todo cariño a mis padres, por estar siempre presentes en los momentos más importantes de mi vida y por los años de esfuerzo y motivación que me dieron para avanzar a lo largo de la carrera y en los momentos difíciles que más necesitaba. De ahora en adelante el esfuerzo que me brindaron se los devolveré con más esfuerzo y dedicación.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por darme la oportunidad de vivir y darme la fortaleza para seguir adelante todos los días de mi carrera universitaria y seguir logrando mis metas, a mis padres por apoyarme en los momentos difíciles de la carrera de la vida para seguir adelante y afrontar el futuro y por la formación recibida , además de su apoyo incondicional en nuestros estudios a nuestra querida profesora Evelin Flores Siapo por brindarme la orientación necesaria para poder culminar con éxito el presente trabajo de investigación .

## **RESUMEN**

El objetivo general de la tesis fue determinar la relación entre la motivación y la calidad de servicio que brindan los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo, desde un punto de vista metodológico se utilizó el enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo, correlacional de diseño no experimental. Se utilizaron dos poblaciones, una conformada por los colaboradores de la organización y otra por los usuarios principales de la Municipalidad. Para el levantamiento de datos se utilizaron cuestionarios validados, los cuales fueron aplicados con consentimiento informado. De acuerdo con los resultados de Chi cuadrado, se muestra una relación directa y positiva entre la motivación y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. De acuerdo con los resultados se muestra un nivel medio en la motivación, siendo los factores de seguridad o motivacionales los que más contribuyen a la motivación del personal de la municipalidad. El 66% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable calidad de servicio, siendo los tiempos de atención, la amabilidad que muestran los colaboradores y la calidad de información que se brinda son los aspectos para mejorar.

Palabras claves: motivación laboral, calidad de servicio

## **ABSTRACT**

The general objective of the thesis was to determine the relationship between motivation and the quality of service provided by the employees of the District Municipality of José Leonardo Ortiz Chiclayo, from a methodological point of view the quantitative approach was used, with a descriptive, correlational level. non-experimental design. Two populations were used, one made up of the organization's collaborators and the other by the main users of the Municipality. Validated questionnaires were used for data collection, which were applied with informed consent. According to the results of Chi square, a direct and positive relationship is shown between motivation and quality of service in the District Municipality of José Leonardo Ortiz. According to the results, a medium level of motivation is shown, with safety or motivational factors being the ones that contribute the most to the motivation of the municipality's staff. 66% of the collaborators find a medium level in the quality of service variable, being the attention times, the friendliness shown by the collaborators and the quality of information provided are the aspects to improve.

Keywords: work motivation, quality of service

## INDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Antecedentes de estudio	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	22
1.3.1. Definición de motivación laboral	22
1.3.1.2. Teoría de los factores Herzberg	24
1.4. Formulación del problema	32
1.5. Justificación e importancia del estudio	33
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	34
1.7.1. Objetivo general	34
1.7.2. Objetivos específicos	34
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO	36
2.1. Tipo y diseño de investigación	36
2.2. Población y muestra	37
2.3. Variables, operacionalización	37
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	41
2.5. Procedimiento de análisis de datos	42
2.6. Criterios éticos	43
CAPÍTULO III: RESULTADOS	45
3.1. Tablas y figuras	45
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
4.1. Conclusiones	56
4.2. Recomendaciones	57

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Operacionalización de variable independiente	42
<b>Tabla 2</b>	Operacionalización de la variable dependiente	43
<b>Tabla 3</b>	Resumen de procesamiento de casos	44
<b>Tabla 4</b>	Estadísticas de fiabilidad	44
<b>Tabla 5</b>	Resumen de procesamiento de casos	45
<b>Tabla 6</b>	Estadísticas de fiabilidad	45
Tabla 7	Estadísticos descriptivos de la variable independiente	47
Tabla 8	Estadísticos descriptivos de la variable dependiente	47
Tabla 9	Estadísticos descriptivos de las variables	47
Tabla 10	Factores_higienicos (Agrupada)	48
Tabla 11	Factores_seguridad (Agrupada)	49
Tabla 12	Condiciones_trabajo (Agrupada)	50
Tabla 13	Superacion_personal (Agrupada)	51
Tabla 14	Recompensa (Agrupada)	52
Tabla 15	Supervision (Agrupada)	53
Tabla 16	Compañeros (Agrupada)	54
Tabla 17	Comunicación (Agrupada)	55
Tabla 18	Motivación (Agrupada)	56
Tabla 19	Satisfacción (Agrupada)	57

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Factores higiénicos (Agrupada)	48
Figura 2: Factores seguridad (Agrupada)	49
Figura 3: Condiciones trabajo (Agrupada)	50
Figura 4: Superación personal (Agrupada)	51
Figura 5: Recompensa (Agrupada)	52
Figura 6: Supervisión (Agrupada)	53
Figura 7: Compañeros (Agrupada)	54
Figura 8: Comunicación (Agrupada)	55
Figura 9: Motivación (Agrupada)	56
Figura 10: Satisfacción (Agrupada)	57

**CAPÍTULO I:  
INTRODUCCIÓN**

## **CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN**

### **1.1. Realidad Problemática**

#### **A nivel internacional**

Anju y Sona (2018) destacan que la industria de hidrocarburos, los aspectos de contar con personal altamente motivado son vitales para el desarrollo de la organización. Cuando las personas de una organización se encuentran motivadas, encuentran los disparadores suficientes para realizar un trabajo óptimo, cumplir con los estándares deseados y brindar calidad de servicio a los clientes finales.

Para el caso de una entidad pública, se debe tener en cuenta, que el objetivo máximo de la organización pública, es mejorar la calidad de vida de los usuarios, por lo tanto, es necesario contar con personal altamente motivado.

Por otro lado, los autores Shaju y Subhashini (2017) mencionan que los directivos de la organización deben proporcionar los aspectos necesarios para que el personal se encuentre motivado, entre los principales aspectos que generan motivación son los aspectos salariales, el trato directo con los líderes y las diferentes posibilidades que existen para seguir ascendiendo en el trabajo.

En este sentido para la realidad problemática local, las unidades ejecutoras, deben garantizar en todo momento la implementación de actividades y estrategias que se orienten a tener personal motivado y orientado a brindar calidad en los diferentes momentos de interacción.

De igual forma Bhavya y Satyavathi (2017) encuentran que los empleados que encuentran índices de motivación altos son los que perciben una valoración por parte de sus empleadores, en este sentido cuando los empleados perciben un agradable clima dentro de la organización, se orientan a mejorar su desempeño ofreciendo mejores niveles de calidad de servicio.

Para una organización pública, se hace necesario que los directivos de la institución apliquen diferentes estrategias para contar con personal motivado y que se oriente a satisfacer las necesidades de los diferentes usuarios.

### **Nivel Nacional**

Zumaeta (2018), detalla que un gran porcentaje de trabajadores peruanos que laboran en las empresas más competitivas del Perú, desarrollan expectativas altas sobre todo esperan que sus empleadores puedan ofrecerles un clima organizacional adecuado y de muy buen nivel, por consiguiente un nivel óptimo de satisfacción laboral. Los investigadores señalan que si el colaborador no consigue un nivel de satisfacción laboral adecuado, entonces estos optarían por buscar oportunidades de trabajo en el exterior.

Marín y Plasencia (2017) los investigadores lograron analizar a la organización Socios en Salud Perú (SES), dicha empresa en casi los 3 últimos años se ha visto reorganizada administrativamente con lo cual ha enfocado su interés en la correcta Gestión de Recursos Humanos, evidenciando que los colaboradores presentan niveles bajos en cuanto a su satisfacción en el trabajo, esto a consecuencia de la inadecuada gestión y generalmente la falta de estrategias de enfoque motivacional.

Alva y Domínguez (2015) detallaron la problemática que presentan los trabajadores que laboran en una universidad, exactamente delimitaron que los directivos de dicha universidad desconocen ampliamente las teorías, los conceptos, valores, estrategias de motivación, su cultura organizacional así como también los estilos de supervisión, lo cual acarrea que se desarrolle diferentes insatisfacciones al interior de la empresa.

### **A nivel local**

La Municipalidad José Leonardo Ortiz, es una organización que regenta la administración tributaria y municipalidad de uno de los distritos más grandes que tiene la provincia de Chiclayo. Actualmente se evidencia una precariedad en la

gestión total de la administración del distrito, producto de una falta de previsión, organización y despreocupación de la organización.

Con respecto al servicio, observa que muchos de los usuarios contribuyentes, encuentran vacíos en los procesos de servicio, generando desconfianza y malestar general por los tratos del personal y falta de planificación de los servicios. También se observa que muchas veces el personal que ocupa los diferentes puestos de trabajo, son seleccionados de manera aleatoria y no cumplen con los requisitos para brindar una calidad de servicio óptima. En este sentido también los directivos de los cargos carecen de un perfil profesional para brindar estrategias motivacionales y tener personal preparado para atender las demandas de los usuarios.

Tomando en cuenta el punto de la motivación laboral, se observa que el personal no cumple con las metas establecidas, se observa también que los aspectos remunerativos no son los adecuados para cumplir con las exigencias del mercado, también se puede encontrar que el liderazgo aplicado no es el correcto, generando complicaciones y conflictos entre los miembros del equipo de trabajo.

## **1.2. Antecedentes de estudio**

### **A nivel internacional**

Massella (2018) la finalidad principal de su investigación fue determinar la existencia de una correlación entre lo que es la variable motivación y la satisfacción laboral. Además se precisó que dicho estudio fue de tipo correlacional y que se basó en el estudio cuantitativo. Massella para el análisis completo optó por tomar y considerar a 60 colaboradores de una empresa que se desarrolla en el país de Guatemala, dichos colaboradores presentaban un contrato indefinido, es más algunos de ellos contaban con plazas durante un tipo determinado de trabajo. A fin de conseguir información y datos para el desarrollo del estudio se presentó dos instrumentos como herramientas de trabajo, el cuestionario primero se elaboró de forma detallada, y se estructuró tomando en consideración las 4 dimensiones pertenecientes a la motivación laboral. Con la idea de poder procesarlos, los datos

fueron ingresados tanto al programa Excel como también para el análisis respectivo al SPSS. Finalmente se delimitó la correlación entre ambas variables, evidenciando que a mayor nivel de motivación, los índices presentes en la satisfacción laboral se incrementarán consecutivamente, dicho de otra forma, a medida que el colaborador o el personal se sienta más motivado, más satisfecho estarán sus colaboradores en la empresa. Con la intención de seguir mejorando ambas variables y por ende seguir incrementando sus niveles, se le recomendó a la empresa aplicar el plan propuesto en el estudio por Massella.

Santacruz (2017) mediante la realización de su estudio se precisó la relación entre la motivación laboral con el desempeño laboral de los colaboradores de un determinado Municipio. Puntualizando que ambas variables son tomadas como elementos importantes para el éxito de las organizaciones. Tomando en consideración lo estipulado en el estudio, se supo que la tesis fue de tipo descriptivo. Fueron tomados en cuenta 128 trabajadores del Municipio estudiado, dato que también fue establecido como muestra de investigación. En relación al tema metodológico, la técnica utilizada en este caso en particular fue la encuesta, además se desarrolló entre los colaboradores un instrumento el mismo que permitió recoger información directa con los temas de estudio, dicho instrumento fue el cuestionario, el cual correspondía a una serie de interrogantes con alternativas fundamentadas en base a la escala de Likert. Indudablemente se llegó a procesar y sintetizar la información obtenida, es por ello que se evidenció un nivel sumamente bajo en cuanto a la variable motivación laboral que presentan los colaboradores de dicha entidad, esto se pudo observar en cuanto al desarrollo de las actividades encomendadas. Una de las causas del bajo nivel de motivación que presentan los colaboradores es principalmente debido a las condiciones tanto físicas como las ambientales que han llegado a percibir, estos dos factores estarían afectando su desempeño laboral.

Rojas (2017) como objetivo central de la investigación se detalló diagnosticar de qué forma la motivación laboral influye sobre lo que es el desempeño de los colaboradores, el estudio estuvo enfocado en los docentes de educación superior que laboran en un instituto llamado Instituto Universitario de Tecnología localizado

en el Estado de Carabobo. Cabe mencionar que la investigación y su desarrollo fue completamente de campo, por lo cual el tipo del estudio fue de campo y por detallar los métodos y procedimientos empleados fue descriptivo, con respecto a la profundidad la tesis también fue explicativa. Es importante resaltar que en cuanto al diseño que se manejó fue el no experimental, además de detallar que fue de corte transversal. La población conocida ascendió a 130 profesores, de los cuales solo consideraron a 39 profesores para tomarlos como la muestra de dicha investigación, a los cuales se les aplicó un cuestionario, como parte de la metodología empleada para dicha investigación. Puntualmente la técnica que Rojas detalló para el estudio fue la encuesta, la misma que permitió por medio del cuestionario recabar toda información y datos importantes de ambas variables de la muestra estudiada. El cuestionario diseñado estuvo conformado por 18 preguntas cerradas, además se conoció que fue validada por 3 expertos en el tema a investigar. A manera de conclusión, se demostró eficientemente que los colaboradores docentes de dicho instituto presentan niveles bajos de satisfacción, en consideración a sus necesidades básicas, de acuerdo a lo percibido por el personal, estos detallan que no reciben capacitaciones constantes para la realización de sus actividades, ni mucho menos se lleva a cabo un plan guiado para acrecentar la motivación permitiendo de esta manera que se forme o se logre un crecimiento en su aspecto académico o profesional. El estudio permitió dar detalle puntual sobre la motivación y como este influye en el desempeño del personal, por consiguiente esto implica que se logre mantener a los trabajadores enteramente motivados con la finalidad de que desarrollen sus actividades o sus labores como docentes de manera eficiente y adecuada.

Morales (2017) el estudio permitió determinar cómo es los factores pertenecientes a la motivación se relacionan con el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Gofablet, así como también se delimitaron algunas estrategias para promover el incremento de cada uno de los factores pertenecientes a la motivación laboral. Consideraron trabajar con una población de 17 colaboradores, este mismo dato constituyó lo que es la muestra de investigación. Morales empleó como técnica de estudio la encuesta y lo que correspondería a la observación, por medio de estas técnicas se recolectó datos e información

sumamente necesaria para el desarrollo de la tesis, para ello se aplicaron dos instrumentos respectivamente: el cuestionario y la ficha de observación. Los resultados delimitaron que es factible instaurar un manual donde se precisen estrategias referentes al tema de estudio con la intención de reforzar e incrementar los niveles de motivación en la organización Gofablet. En términos concluyentes, considerando y tomando en cuenta el análisis que se llevó a cabo, se tuvo que los factores pertenecientes a la motivación sí influyen en lo que concierne al desempeño de los trabajadores, se entiende que fomentar su adecuado desarrollo, delimitar la importancia y reforzar el beneficio serán considerados como un plus adicional para el desarrollo eficiente en cada actividad que se tenga que realizar.

Frías (2016) el estudio que llevó a cabo con el fin de analizar dos variables en cuestión. Principalmente el estudio permitió delimitar como es que la motivación se relaciona con los diferentes niveles que presenta el engagement, variables que son de predominancia y de mucha relevancia en el personal de una empresa. Lo fundamentado en el marco de la metodología, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, señalando así que Frías empleó el método hipotético – deductivo. En lo que concierne al diseño de la investigación, se trabajó tomando un diseño no experimental, singularmente porque ni la motivación ni tampoco el engagement se han manipulado a beneficio del estudio. Ahora, partiendo del objetivo central del estudio, el alcance fue correlacional. Fueron 52 los colaboradores considerados como la muestra censal. Por medio de la técnica de la encuesta se recolectaron los datos necesarios para el estudio, empleando así el cuestionario el cual se desarrolló como instrumento para dicho fin. Con respecto a la motivación, se tuvo que diseñar un cuestionario tomando en cuenta su operacionalización, para la variable engagement, se trabajó con UWES. Al término del estudio se llegó a la conclusión que ambas variables no se relacionan en ninguna de sus dimensiones.

### **A nivel nacional**

Velásquez (2017) consideró como objeto de estudio, todos los jóvenes participantes de un programa denominado: Programa Laboral Juvenil. Su objetivo principal fue determinar cómo es que la motivación laboral se relaciona con la

satisfacción laboral en dicho programa juvenil. De acuerdo al autor, fue importante aplicar un instrumento para la recolección de información, el instrumento para la variable motivación laboral estuvo desarrollado por medio de la Escala de Motivación en el Trabajo, para la variable satisfacción laboral se vio necesario desarrollar un instrumento tomando en consideración la escala de satisfacción laboral SL/ARG. Siguiendo entonces se precisó que optaron por tomar 280 jóvenes participantes del programa en mención, es decir el dato estipulado líneas arriba fue la muestra a estudiar para cumplir con el objetivo fundamentado, se supo que la muestra fue censal. Con respecto al diseño utilizado para la investigación fue no experimental, ambas variables fueron diagnosticadas de acuerdo a su comportamiento sin alterar ningún aspecto. El estudio fue de tipo descriptivo y por ende fue correlacional, en consideración al objetivo principal del estudio. Se llegaron a analizar cada uno de los resultados obtenidos llegando a concluir que evidentemente los niveles de motivación laboral son altos así como también los niveles de satisfacción, esto indudablemente es un indicio que permite demostrar que la relación entre ambas variables es positiva, detallando entonces que sí existe relación entre la motivación con la satisfacción.

Linares (2017) por medio de su estudio dio a conocer si existe o no relación entre lo que es la motivación laboral con la variable desempeño laboral en los colaboradores del centro de salud público Huayrona. El tipo de estudio de acuerdo al aspecto metodológico, se conoció que fue descriptivo, y por el fin principal del estudio se determinó que fuera correlacional. Siguiendo entonces el enfoque de la investigación fue cuantitativo, además de presentar un diseño no experimental. Tuvieron en consideración que 48 colaboradores del centro de salud conformen la muestra para el estudio, permitiendo por medio del instrumento: el cuestionario y de su aplicación obtener información y datos puntuales sobre ambas variables y su comportamiento dentro del centro de salud. Los instrumentos empleados fueron un test para la motivación laboral y una prueba para medir el desempeño laboral. Fue necesario que ambos instrumentos fueron validados por expertos en la materia. Los datos fueron procesados e inclusive fueron analizados por medio de los sistemas tanto de Excel como del SPSS. Fue entonces que se logró precisar la relación entre las variables delimitadas, conforme al  $Rho: 0,806$ , lo que indica que efectivamente

entre la motivación laboral y el desempeño laboral sí existe relación. Se entiende entonces que a medida el nivel de motivación laboral mejore, el desempeño de los colaboradores mejorará.

Carrasco (2018) buscó encontrar la relación entre dos variables de investigación sumamente conocidas e importantes para muchas empresas: motivación laboral y trabajo en equipo. Se centraron en los colaboradores del departamento de administración de la Universidad Alas Peruanas, específicamente en la sede que se encuentra en Lima, Pueblo libre. Fue un estudio de tipo descriptivo, debido a que se tomó como base todas aquellas investigaciones que se han desarrollado de ambas variables, además de acuerdo al fin del estudio fue correlacional. En lo que concierne al diseño de estudio se constató que fue no experimental, desarrollado por medio de un enfoque cuantitativo. Basándose en la finalidad de su tesis, se consideró trabajar en base a una muestra de 72 colaboradores de dicha empresa universitaria. Fue así que por medio de la aplicación de un cuestionario tomado como instrumento para la técnica de la encuesta se obtuvo información concerniente a las dos variables. Cada cuestionario fue correctamente validado y respaldado por especialistas en el tema. Los resultados precisaron que el Rho de Spearman que se aplicó fue de 0,777, demostrando con esto que sí existe relación significativa entre la motivación y el trabajo en equipo. Debido a la conclusión fundada, Carrasco logró proponer a modo de recomendación una serie de estrategias las cuales se enfocaban en orientar a la Universidad a desarrollar una orientación por medio de la gestión por competencias, lo que conlleve a mejorar adecuadamente cada uno de los servicios que brinda la administración en la entidad.

Nagamine (2017) su desarrollo permitió conocer como la motivación laboral se relaciona con el desempeño laboral en el personal del Centro Juvenil Santa Margarita. El enfoque al cual se ajustó el estudio fue el enfoque cuantitativo, además se precisó que fue de tipo descriptivo y a consecuencia de la finalidad de dicha investigación fue correlacional. A fin de lograr obtener información se aplicaron dos cuestionarios, los cuales se determinaron como instrumentos de recolección de datos, fue así que uno de ellos contenían 33 interrogantes basadas en las dimensiones de la motivación laboral, y otro con 30 interrogantes ligadas al

desempeño laboral, ambos se precisaron respuestas cerradas bajo la escala de Likert. Los dos cuestionarios fueron desarrollados por 26 colaboradores de dicho centro, dato que se presentó como muestra de estudio. Una vez conseguida la información se siguió a procesarla de acuerdo a los parámetros de estudio, terminando con la interpretación correspondiente y adecuada de cada variable, por medio del coeficiente de Rho Spearman, la correlación entre las dos variables fue positiva, resultado así 0,442, lo que significa que señala que en este caso la relación entre ambas variables es baja. Se puede entonces precisar que el nivel de significancia entre la motivación y el desempeño no existe, llegando a demostrar que no hay incidencia alguna, es decir la motivación laboral no incide sobre el desempeño laboral en el personal que labora en dicho centro juvenil.

Díaz (2018) desarrolló su tesis con la finalidad de dar a conocer cómo es que la motivación laboral influye sobre el desempeño laboral de los trabajadores de una entidad de salud. Con respecto a la metodología a la cual se ajustó el estudio esta se basó principalmente en un tipo de estudio sustantiva, su nivel fue descriptiva y además el diseño fue correlacional, precisando de esta forma que la tesis optó por considerar un estudio cuantitativo. En base a la muestra se trabajó con 43 colaboradores que laboran en el área de enfermería del hospital estudiado, fue la encuesta la técnica que se empleó con la finalidad de conseguir los datos de información sobre ambas variables, las evidencias y los resultados pudieron ser obtenidos por medio del desarrollo de dos cuestionarios, los mismos que fueron validados por expertos y profesionales en el tema. De acuerdo al contraste y al análisis sobre los resultados se logró determinar que sí existe relación entre ambas variables de estudio, por consiguiente se detalla que la motivación laboral sí influye sobre el desempeño laboral en todo el personal del hospital, especialmente para el personal que labora en el área de enfermería. La conclusión que se llegó fue tomada en cuenta debido a la prueba del pseudo R cuadrado, de acuerdo entonces encontramos que el desempeño laboral en dicho hospital depende mucho de la motivación laboral que reciben los colaboradores de enfermería.

## **A nivel local**

Chavesta (2017) el estudio que presentó se llevó a cabo para diagnosticar y determinar el nivel presente en los trabajadores sobre la motivación laboral, además se detalló cual es el grado de la satisfacción de los clientes para un retail de ciudad, y por medio de su análisis determinar si las dos variables se llegan a relacionar entre sí. Para poder recoger información y los datos precisos y reales para dicho estudio, se instauró como técnica a la encuesta, la cual fue fundamentada por medio de la aplicación del cuestionario, en este caso se emplearon y aplicaron dos cuestionarios correctamente diseñados y con una serie de respuestas las cuales fueron delimitadas con la escala de Likert. Ambos cuestionarios fueron estructurados de forma correcta, facilitando de esta manera que tanto los colaboradores como los clientes puedan ser evaluados conforme a los temas de estudio. Una vez que se procesaron los resultados y se analizaron por medio de los programas específicos, se consiguió lo siguiente: los colaboradores precisaron que el nivel de motivación que ejecuta la empresa no es satisfactorio para ellos, así como también la satisfacción del cliente no es lo que realmente esperaban. De esta manera se precisaron algunas conclusiones, siendo la más importante de acuerdo al objetivo general que, el nivel de motivación que presentan los colaboradores de la empresa sí influye en lo que sería la satisfacción del cliente, además uno de los puntos que se debe de resaltar es que existe un porcentaje mínimo que se desarrolla en ambas variables, además es necesario conocer a fondo cual es el factor sobre el cual se necesita mejorar con la finalidad de presentar algunos ajustes o cambios los cuales sean indudablemente positivos para Hipermercados Tottus.

Lora (2017) a través de su estudio se delimitaron algunas estrategias basadas en la motivación, las mismas que hagan que el desempeño de los colaboradores del juzgado pueda mejorar. Descriptivo fue el tipo de estudio que se aplicó para el desarrollo de la tesis, además se supo que fue de diseño no experimental y por el objetivo principal fue propositivo. El cuestionario fue el instrumento necesario para conseguir todo lo informático relacionado a las dos variables a querer analizar, por medio de la técnica de la encuesta se conoció ciertamente cual es el nivel de motivación que presenta el juzgado, así como también como se viene desarrollando el desempeño del personal. Se optó por

tomar a unos 30 trabajadores de dicha entidad para conformar la muestra de estudio, además de lograr conocer cada una de sus percepciones en base a las dos variables. El cuestionario fue aplicado al número total de la muestra, de este modo los resultados que se lograron fueron sometidos a un riguroso análisis por medio de los programas Excel y del paquete estadístico SPSS. El cuestionario en mención es importante detallar que constaba de 20 preguntas las mismas que desarrollaban la misma escala de respuestas. Al finalizar el estudio se precisó que la motivación en el juzgado estudiado sin duda alguna es uno de los principales papeles que desarrollan las empresas, tomando en cuenta esto se detalla que la motivación sí influye sobre lo que es el desempeño de los colaboradores, por consiguiente es necesario que se desarrollen algunas estrategias con la finalidad de mejorar la motivación laboral de su personal y puedan mejorar su desempeño en el trabajo.

Salas y Salazar (2018) buscaron ver si la motivación se relaciona factiblemente con el desempeño laboral en el personal que trabaja para una determinada empresa. Es importante detallar que el estudio fue de tipo descriptivo, además siguiendo con el objetivo de la tesis este resultó ser correlacional, ya que por medio de dicho estudio se detallan aspectos describiendo cada una de las variables estudiadas para luego enmarcar la relación entre ambas. El método inductivo fue el método empleado con la intención de poder precisar un punto central así como también el método deductivo, por el cual se delimitan algunas ideas que son consideradas como secundarias. Emplearon como técnica de dicha tesis a la encuesta, además por medio de esta se aplicó un cuestionario, el mismo que se desempeñó como instrumento para el recojo y análisis de la información en referencias a los temas de estudio. El cuestionario fue constituido por 19 preguntas las mismas que contenían respuestas bajo la escala de Likert. Como participantes para la realización del estudio se delimitaron 12 colaboradores de la organización. Concerniente a los resultados, los más importantes fueron: el nivel presente en la empresa sobre la motivación es media, debido a que son algunos factores externos los cuales estarían afectado de forma directa a la motivación presente y sobre la variable desempeño laboral esta se presenta en un nivel también medio, esto indica que los colaboradores no estarían recibiendo ni talleres ni mucho menos

capacitaciones en relación a sus funciones. Centrándonos en el objetivo, se tiene que la relación sí existe, tomando como base la correlación de Spearman que se desarrolló, la misma que arrojó 0.873, lo cual estaría indicando que si la motivación laboral mejora, el desempeño laboral en la empresa mejorará. Se recomienda aplicar la propuesta fundamentada por los autores, para mejorar el desempeño de sus colaboradores.

Idrogo (2017) elaboró diferentes estrategias basadas en la motivación con la finalidad de mejorar la satisfacción laboral de los colaboradores de una institución del sector público en la ciudad de Chiclayo. Las estrategias que se delimitaron fueron estructuradas de acuerdo a la dinámica del proceso. El estudio fue de tipo descriptivo, y por desarrollar un objetivo donde se presentaban una serie de estrategias este fue de carácter propositivo. Para conocer cuántos trabajadores formaron parte de la muestra, se constató que se consideró tomar al total de los colaboradores, siendo 35 los participantes para el estudio desarrollado. Se llegó a aplicar dos cuestionarios basados en las dos variables de estudio, siendo así que se tomó como modelo la “Escala de motivación” y la “Escala de Satisfacción Laboral CL-SPC”. Toda la información conseguida fue adecuadamente procesada y debidamente analizada por completo. Entre los resultados más significativos encontramos que casi la mayoría de encuestados delimitó que la institución estaría presentando un nivel medio en cuanto el desarrollo de la motivación. Así como también un porcentaje bajo señaló que la motivación es alta. Y sobre la variable satisfacción, el 67.75% señaló que el nivel de satisfacción laboral presente en dicha entidad es regular. Pese a los resultados, se conoció que las dos variables se relación entre sí, permitiendo de esta manera aplicar las estrategias el autor ha logrado formular a modo de propuesta para mejorar la satisfacción de los colaboradores de la institución.

Requejo (2018), propuso y llevó a cabo una serie de estrategias planteadas en base a la motivación con la idea de mejorar y reforzar el desempeño de los colaboradores de una institución estatal. La tesis fue de tipo experimental, además se señala que se desarrolló por medio de un diseño que corresponde al pre – experimental. El cuestionario fue el instrumento elegido para poder llevar a cabo la

técnica de la encuesta, dicho instrumento contenían 20 preguntas, diseñadas en base a las dimensiones de ambas variables. Tomaron en consideración a 52 colaboradores de la institución analizada. Como conclusión pudieron determinar lo que se detalla a continuación: la variable motivación laboral sí influye en el nivel del desempeño laboral que desarrollan los trabajadores de la entidad Municipal del distrito de La Victoria.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Definición de motivación laboral**

Chiavenato (2016) expone que a inicios del año de 1800, la motivación era uno de los temas que más se tocaba durante esa época, la motivación es un tema de investigación singularmente tocado por la mayoría de los psicólogos, el cual se enfoca directamente a estudiar cuales son aquellos motivos o quizá lo que induce a las personas a querer desarrollar ciertas funciones o actividades en particular.

Conforme detalla Alles (2008) uno de los puntos a tocar es que la motivación tiende a relacionarse enteramente con aspectos relacionados al campo de la psicología, principalmente todos aquellos impulsos que desarrolla la persona y que hacen que sea cada vez mejor.

Se puede decir que la motivación es considerada como un impulso que desarrolla el ser humano de forma interna, con la finalidad de satisfacer una necesidad que se encuentra insatisfecha. (Alles, 2008).

Bajo el punto de vista de Bisquerra (2016), detalla que existen muchos investigadores con diferentes ópticas sobre la motivación, para algunos la motivación suele construirse tomando en consideración o como base las percepciones de manera individual, y para otros autores esta suele considerar las percepciones de forma grupal.

Hellriegel y Slocum (2016), estos investigadores exponen que la motivación conlleva a precisar si los trabajadores de una empresa desarrollan cada una de sus funciones u objetivos institucionales tomando como base aquellos estímulos

generados de manera interna así como también estímulos que se puedan dar de forma externa.

Conforme a Robbins y Judge (2016) la motivación guarda mucha relación con el grado en que una persona evidencia las ganas que tiene de querer desarrollar o hacer algo en particular, manifestando eficiencia y guía a un determinado objetivo.

Tomando en cuenta la perspectiva del campo de la psicología, la motivación también suele desarrollarse tomando como base el tipo de personalidad que manifiesta la persona así como también su temperamento. (Robbins y Judge, 2016)

Ahora, tomando como referencia la óptica que se desarrolla en el departamento de gestión del talento humano, la motivación es una de las principales funciones que le perteneces indudablemente al área de recursos humanos. Se entiende entonces que lograr medir los niveles presentes de motivación de los trabajadores de una empresa en un tiempo específico, es una de las funciones principales que tienen todas las áreas que pertenecen al departamento de recursos humanos. Se puede detallar entonces que la motivación debería de ser considerada una de las actividades que desarrollen las empresas de manera constante, principalmente que se enfoque a que cada uno de los trabajadores llegue a encontrar aquellos motivos para que logren desarrollar las funciones que asigne la organización. (Alles, 2008).

Robbins y Judge (2016) precisan que dependerá mucho del nivel de motivación que presenten los colaboradores para conseguir un mejor y adecuado desempeño de estos en la empresa, es más también guarda mucha relación con el grado de compromiso que mantengan los colaboradores hacia con la empresa.

Alles (2008) considera que mantener un buen nivel de desempeño de los colaboradores no solo basta con motivarlos laboralmente, es decir, el autor precisa que la motivación tiene que ir de la mano con el desarrollo de capacitaciones

constantes a los trabajadores, con la idea de poder por medio de estas reforzar sus capacidades o habilidades.

#### **1.3.1.1. El ciclo motivacional**

Chiavenato (2016) detalla concerniente al ciclo motivacional, este posee diferentes pasos los cuales le permiten conseguir como resultado un determinado nivel de motivación. Se puede decir que el ciclo motivacional da inicio cuando la persona reconoce sentir o tener diferentes necesidades, las cuales pueden ser validadas ya sea porque les falta algo físico o quizá carecen de algo psicológico. De acuerdo al autor, el poder validar que se necesita algo, genera indudablemente en la persona un estado de tensión, insatisfacción, de ansiedad y en muchos casos de estrés, los cuales ocasionan algunos desequilibrios emocionales, los cuales desarrollan que la persona realice determinados impulsos enfocados a mejorar su actual estado anímico.

El campo de la psicología define que la motivación es aquello que mueve y encamina el comportamiento de la persona hacia el logro de ciertos objetivos personales. El ciclo motivacional se concluye con lo que corresponde a la consecución y el lograr saciar las necesidades que se presentaron inicialmente. Se tiene claro que las necesidades nunca llegan a poder saciarse completamente, por lo mismo es que siguen apareciendo necesidades totalmente nuevas, más complejas y con niveles nuevos. Chiavenato precisa que las necesidades de la persona suelen estar en constante cambio, es más estas cambian conforme a la edad de la persona, por ello, que los niveles de motivación así como también el ciclo motivacional son variantes en el ser humano.

Señala que los ciclos motivacionales llegan a variar, y conforme pasa el tiempo para la persona estos sin duda se convierten completamente más especializados y llegan a relacionarse con los niveles que presenta de aprendizaje. Una vez que se cumple y se logra satisfacer las necesidades de las personas, cada uno de los comportamientos desarrollados por la motivación suelen presentarse cada vez mejor así como también se vuelven más complejos.

Chiavenato (2016) detalla que se llegan a desarrollar altos niveles de frustración y sobre todo el hecho que las personas presenten niveles elevados de desmotivación cuando no pueden satisfacer aquellas necesidades que aparecieron al inicio del ciclo motivacional. Es entonces que se precisa a la desmotivación como el estado de ánimo negativo de una persona, el mismo que se centra en no desarrollar impulso alguno o que se enfoque en conseguir los objetivos estipulados.

Las empresas debería de tomar consideración los niveles de motivación que presentan sus trabajadores, sobre todo enfocar y aplicar estrategias con la finalidad de que su personal logren satisfacer por completo cada una de sus necesidades. Es importante detallar que las empresas pueda motivar a su personal por medio del desarrollo de estrategias de compensación, teniendo en cuenta cuales son las que consideran las más relevantes, tomando a la remuneración como el elemento principal para cumplir y satisfacer cada una de sus necesidades humanas. Así mismo es importante que la motivación se pueda expresar en diferentes atributos los cuales le conceda al personal satisfacer tanto sus necesidades personales, como también las de crecimiento profesional, etc.

#### **1.3.1.2. Teoría de los factores Herzberg**

Alles (2008) puntualiza que es necesario que cada uno de los líderes y por consiguiente de los gerentes de una empresa lleguen a comprender y enfatizar de manera eficiente la motivación de su personal; debido a que los colaboradores que están motivados son particularmente necesarios para que la empresa se encamine al éxito.

Chiavenato (2016) detalla que los colaboradores que se encuentren desmotivados es posible que no gasten mucho esfuerzo en la realización de sus funciones, así como también que eviten en todo momento estar en su lugar de trabajo, deseen querer salirse de la empresa y que elaboren sus funciones con mala gana o de muy baja calidad. Los colaboradores que se vean y se sientan motivados, estos indudablemente aportaran de sobremanera a la empresa.

Chiavenato (2016) objeta que los gerentes poseen una de las funciones más complejas, la cual es la de poder motivar conscientemente a sus colaboradores; debido a que la motivación suele cambiar de manera constante.

Chiavenato (2016) precisa que con respecto a la teoría de los dos factores de Herzberg, es aquella teoría la cual le permite a los directivos de una empresa poder delimitar cuales son aquellas interacciones que desarrollan los trabajadores en una empresa, y que conlleva a que se verifique el grado de motivación que presenta el personal.

**Factores higiénicos:** Chiavenato (2016) precisa que los llamados factores higiénicos son aquellos que se vinculan con cada uno de los aspectos o también considerados estímulos que desarrolla la empresa con el objetivo de llegar a motivar a su personal. Aquí tenemos al salario, o también una actividad o algún programa que se pueda gestionar de forma externa al colaborador, es decir lo gestiona la misma empresa. La motivación extrínseca suele estar afectada por estos factores que se detallan a continuación:

**Factores motivacionales:** Chiavenato (2016) expone que estos factores son propios del colaborador, suelen aparecer cuando la persona logra determinar los motivos sumamente suficientes para llevar a cabo sus funciones de manera eficiente y por ende de calidad. De acuerdo y concerniente a lo detallado anteriormente, se precisa que los factores motivacionales suelen presentarse tomando como base los valores que desarrolla la persona, así tenemos al amor por su labor, y principalmente en la competencia de enfoque hacia cada uno de los objetivos institucionales.

Conforme establece Chiavenato (2016), los factores que hacen que una persona genere satisfacción y sienta placer por desarrollar cada una de sus funciones sin tener presente la necesidad de recibir algún incentivo por fuera, son los factores motivacionales. Bajo este contexto, los colaboradores se sienten completamente satisfechos cuando consiguen realizar sus actividades las mismas que desafían el llamado: status quo.

Conforme a las diferentes investigaciones que se han desarrollado sobre la motivación, se tiene suficiente evidencia de que los colaboradores que se encuentran completamente motivados, desarrollan sus actividades de manera eficiente. Es más, si las empresas se preocuparan por aplicar estrategias o actividades que permitan mejorar el tema de la motivación en su personal, se podría hasta mejorar drásticamente el desempeño de estos. (Chiavenato, 2016).

Para Cid (2016), existen algunos factores los cuales llegan a afectar la motivación laboral de los trabajadores:

**Progreso:** la empresa tiene que enfocarse en conseguir un progreso constante de cada uno de sus colaboradores.

**Reconocimiento:** son todas aquellas actividades que lleva a cabo la empresa para poder realzar o distar el trabajo que se ha desarrollado de una forma idónea y correcta al interior de la empresa. Es importante también que la empresa establezca puntos o criterios a tomar en cuenta para considerar que un trabajo es de calidad. Es función de la organización dar a conocer a todo el personal sobre los resultados que se han llevado a cabo correctamente. El reconocer que un trabajador ha desarrollado de forma correcta su trabajo hace que llegue a incrementar los motivos para seguir queriendo obtener resultados superiores.

**Responsabilidad:** la realización de las diferentes actividades plasmadas en los documentos de la empresa, deben hacer que el trabajador consiga obtener responsabilidades completamente nuevas, cada que va desarrollándose profesionalmente dentro de ella.

**Logros:** guarda relación con el grado en que se ejecutan cada una de las tareas laborales en la empresa y como es que estas conllevan a que el colaborador crezca de manera profesional o como persona.

**Crecimiento:** es necesario que la empresa constataste en todo momento que las actividades laborales que realizan sus colaboradores conlleven a mejorar su calidad de vida en el trabajo, es más que permitan mejorar cada una de las condiciones de empleabilidad laboral.

**Calidad de la supervisión:** Se tiene claro que el tema de la supervisión es un tema que ejerce un efecto grandísimo en la motivación de los trabajadores. Cuando la supervisión se centra solo en retroalimentar al colaborador, los niveles de motivación decaen. Es por ello que en cada momento, el supervisor tiene que presentarse como la persona que orientará al trabajador para poder lograr sus objetivos, principalmente que será el soporte que necesita para cumplir con sus actividades laborales determinadas.

**Salario:** es aquella retribución económica que se le brinda al trabajador debido a los esfuerzos que ha realizado en la denominada jornada laboral. Bajo esta premisa entonces podemos asegurar que el principal factor que hace que el colaborador se vea realmente motivado es el salario, se entiende que la remuneración o salario comúnmente llamado, para que pueda ser el adecuado tiene que determinarse de acuerdo al promedio que se presenta en el mercado o sobre él.

**Los incentivos:** nos referimos a todas las actividades que de alguna manera impulsan a que los trabajadores desarrollen esfuerzos para poder cumplir con un significativo desempeño. Partiendo desde la perspectiva empresarial, los incentivos económicos son todos aquellos estímulos remunerativos, también encontramos otro tipo de incentivos los cuales no implican dinero alguno, suelen ofrecerse cuando el trabajador recibe algunas subvenciones ya sea para estudios, para la salud como los seguros, y diferentes actividades que se enfocan en motivar a los colaboradores en brindar un buen desempeño.

Se entiende entonces que la finalidad principal del incentivo es que los colaboradores se sientan motivados a desarrollar sus mejores esfuerzos para cumplir con el desempeño relevante. Por medio de los incentivos se promueve

considerablemente la motivación, en efecto incrementa la productividad, asimismo permite retener y fidelizar a los colaboradores de la empresa, mejora los niveles presentes de compromiso e identidad con la empresa, permite a su vez que la organización logre ser reconocida como importante en el mercado, consigue atraer perfiles sumamente interesantes a la empresa y ahorrar en los costos que se invierten para seleccionar personal en las convocatorias.

**Políticas y administración de la compañía:** Uno de los aspectos que genera desmotivación es cuando las empresas manejan una serie de documentos que normalizan el actuar o funcionamiento de los trabajadores.

**Condiciones laborales:** es función indispensable de la empresa ofrecerle al colaborador un ambiente saludable donde pueda desarrollar de forma adecuada sus actividades diarias, evitando que se puedan presentar dificultades para cumplirlas. Cuando nos referimos a condiciones laborales no solo se debe de enfocar a aspectos mobiliarios, también se debe tener en consideración los aspectos intangibles (liderazgo, bienestar).

**Condiciones de Seguridad:** la empresa tiene que brindarle al colaborador la sensación de estar protegido tanto física como psicológicamente. Es fundamental brindar un correcto plan de salud así como de seguridad laboral.

**Condiciones Higiénicas:** es importante que la empresa garantice constantemente la salud de su personal, por medio de la descontaminación en cada uno de sus ambientes.

**Condiciones Estéticas:** es necesario que el personal labore en ambientes estructurados de forma adecuada, los cuales les permitan mantener un orden con el objetivo de lograr mejorar el nivel presente de motivación en ellos.

**Condiciones Ergonómicas:** fundamental es encontrar que todo el aspecto mobiliario de la empresa este diseñado con la finalidad de disminuir los niveles de estrés en los colaboradores.

Condiciones de Bienestar: es tarea de la empresa velar principalmente por que los colaboradores desarrollen el sentimiento de bienestar dentro de ella durante la realización de sus actividades, se tiene que gestionar cada uno de los factores que conlleven interacciones con los trabajadores. Es importante recalcar que los horarios tienen y deben de ser lo más flexibles, teniendo en consideración las necesidades de estos. Sumándole a ello que se debe garantizar el periodo de vacaciones pagadas con la finalidad de que el colaborador recargue energías y se sienta con mayor motivación para trabajar.

Relaciones con los compañeros: es un aspecto fundamental el hecho que los colaboradores logren desarrollar relaciones saludables con los demás integrantes de la empresa. Las buenas relaciones que se suelen basar en la solidaridad y por consiguiente en el respeto, generalmente aumentan el nivel de bienestar del clima organizacional, de esta forma se mejora la motivación laboral.

Todos los líderes de las diferentes áreas deben tener una línea comunicativa totalmente abierta con los colaboradores de la empresa, y es vital que delimite tiempo necesario para atender las exigencias del personal. A medida que la comunicación con el líder se logre de forma más accesible, el tema de bienestar y su sensación se incrementará desarrollando así una mejor motivación laboral.

Tanto los colaboradores como el líder deberán de brindar el apoyo que se necesita para poder solucionar altercados o conflictos que se desarrollen en la empresa. El líder tiene la función de actuar de forma activa, y siempre encamina para evitar que se presenten errores.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Calidad de servicio**

##### **1.3.1.1. Definiciones**

Así tenemos a Vargas y Aldana (2017), quienes enfocan que la calidad de servicio es más que todo un concepto que toma en consideración la totalidad de atributos o propiedades que son más valoradas por el cliente, o que estima el

consumidor, y que por medio de ellas logra satisfacer sus prontas necesidades. Desde un enfoque más amplio, la calidad de servicio tiene mucho que ver con la estimación que desarrolla el cliente para reforzar sus necesidades futuras así como también cada una de las expectativas que desarrolla en un determinado momento. Por otro lado, desde la óptica de la administración de bienes, la calidad de servicio tiene mucho que ver con el tema de la realización de garantías, así como también de adaptar cada bien y no presentar error alguno o algún mal funcionamiento.

Es necesario tomar en consideración cada una de las palabras que expresa Larrea (2012), quien asegura que el tema de la calidad de servicio, guarda infinita relación con cada actividad que se lleva a cabo en los puntos donde se mantiene un trato directo con el consumidor o el cliente, generalmente el autor precisa que los puntos donde se mantiene un contacto con el cliente suelen denominarse como momentos de verdad, estos indudablemente tienen que estar gestionados con la un solo objetivo, el cual es superar y cumplir con las expectativas generadas por los consumidores o el cliente. Ahora, la gestión de la calidad de servicio, engloba la administración idónea de cada departamento de la empresa principalmente aquellas que se dedican a ofrecer el servicio, además de brindar los incentivos al personal, la seguridad y cada compensación que ofrecer la organización.

#### **1.3.1.2. Dimensiones de la calidad de servicio**

De acuerdo con lo fundado por los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), (citado en Vargas y Aldana, 2017), para poder llevar a cabo la calidad de servicio, se han especificado una serie de dimensiones que a continuación se presentan:

*Seguridad:* esta es aquella dimensión que guarda relación con la forma correcta de ofrecer y hacer llegar el servicio, es decir brindar el servicio de manera impecable y segura. Tiene mucho que ver con cumplir cada promesa que se le ha ofrecido al cliente, estas promesas suelen estar detalladas en las promociones que desarrolla la organización. Entonces podemos asegurar que esta dimensión se apoya en que, los clientes llegan a percibir que se ha obtenido un servicio calidad cuando lo que la empresa prometió, verdaderamente lo cumplió, así como también

cuando se le brinda la seguridad que necesita y quiere el cliente. La seguridad desarrolla una relación estrecha con el nivel de conocimiento, sustancialmente se refiere a la valoración que se produce en cada vínculo con una actividad en específico. La definición que se precisa de credibilidad es tomado en cuenta como la característica que poseen algunas cosas, la credibilidad centrándolo en el caso de una organización, tiene mucho que ver con el desarrollo de las funciones o actividades laborales y sobre todo en cada procedimiento.

*Capacidad de respuesta:* esta es la dimensión que se relaciona con el tiempo que el cliente llega a esperar para poder conseguir u obtener el bien o servicio, para obtener la respuesta ante un reclamo o alguna queja que ha fundado o simplemente para poder comunicarse con algún colaborador de una empresa en particular. Generalmente se debe tener presente que los clientes podrían mejorar la sensación de calidad de servicio cuando de alguna manera perciben que la empresa está preocupándose enteramente con el hecho de pulir y perfeccionar las actividades y los tiempos que llevan a cabo para poder atenderlos, o simplemente que la empresa está buscando atenderlos inmediatamente. Con el objetivo de puntualizar todos los niveles de calidad de servicio, es imprescindible que la organización diseñe adecuados flujos de atención, los cuales guarden relación con cada una de las actividades que brinden valor consecuentemente con la reducción de los tiempo, para ello es fundamental y muy necesario dar con aquellas actividades duplicadas, es decir que se estén realizando dos veces, las cuales ocasionan los famosos cuellos de botella que lo único que generan son demoras durante el proceso de atención. Se puede afirmar que la capacidad de respuesta no es más que el tiempo de espera que transcurre para que la organización logre cumplir y atender a sus clientes.

*Fiabilidad:* se refiere a las capacidades y destrezas que desarrolla el colaborador durante la atención al cliente, su finalidad es brindarle una buena atención, así como también ofrecerle una información consecuente y sobre todo adecuada en cuanto a las características que presenta el bien o servicio que ofrece la organización. Se debe de entender que debido a que el servicio es de carácter intangible, lo que incrementa la percepción de la calidad de servicio es que se le

brinde información sumamente correcta y sobre todo adecuada, es entonces que será necesario que los colaboradores se encuentren muy bien capacitados en relación a los conocimientos plenos que desarrolla el servicio.

*Empatía:* se centra como aquella dimensión que tiene mucho alcance con las capacidades totales que presentan los colaboradores de una empresa, es decir con las capacidades de todos aquellos que mantienen un trato directo con el cliente, se debe entender entonces que cada uno de los colaboradores que desarrolle o mantenga directamente un trato con el cliente, tiene que sí o sí manejar la orientación hacia el consumidor o cliente, mantener un buen trato durante todo el proceso, desarrollarse sobre todo con amabilidad y cortesía durante el proceso de atención. Es más que importante el saber que los colaboradores siempre tienen que centrarse en ofrecer una atención distinguida y sobre todo personalizada.

*Elementos Tangibles:* se refiere a cada aspecto físico que se encuentra al interior de la empresa, como corresponden por ejemplo las diferentes instalaciones. Se conoce que los llamados elementos tangibles son los indicadores más importantes a tener en cuenta para poder medir la calidad de servicio que brinda la organización, debido a que las condiciones que brinda la empresa tienen que estar acondicionadas de forma excelente para poder atender lo mejor posible al cliente. Es fundamental que los colaboradores presenten una imagen correcta, es decir que la apariencia del personal se limite a dar a conocer una imagen excepcional del personal, todo esto se puede detallar en: usar un adecuado y bien hecho uniforme. Lo mismo sucede con la calidad de equipos, es necesario que la empresa mantenga equipos de buena calidad, siendo ellos un factor relevante para conseguir resultados completamente favorables.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **Problema general**

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio que brindan los empleados de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo?

### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Ñaupas, Mejía, Novoa (2011) detallan, para que un estudio logre justificarse teóricamente, es necesario que se las variables de estudio puedan ser operadas de acuerdo a estándares o modelos teóricos de investigadores reconocidos a nivel internacional, lo cual permita descomponer a la variable en sus dimensiones de estudio, para así estructurar indicadores por medio de reactivos.

Ñaupas, Mejía, Novoa (2011), es necesario que los estudios desarrollen unos ciertos aspectos de rigor científico y sobre todo metodológicos, con la finalidad de que estos sean desarrollados con exactitud y sin poder refutar sus características de investigación. El siguiente estudio fue de corte cuantitativo, el cual se centró en probar una delimitada hipótesis por medio de la descripción de cada una de sus características pertenecientes a las variables a estudiar. Es importante recalcar que el criterio de consentimiento informado se siguió durante toda la realización de la investigación, y que cada uno de los resultados se mantuvo en completa reserva. Al finalizar, se empleó el método deductivo para poder desarrollar la discusión de resultados.

Conforme estipula Ñaupas, Mejía, Novoa (2011) los estudio por lo general tienen que satisfacer alguna necesidad o demanda social. De acuerdo a ello, la investigación se centró en determinar cuáles son los aspectos o factores motivacionales los cuales ayudan o permiten que los trabajadores de una entidad puedan ofrecer un servicio de calidad a sus usuarios. La información conseguida por medio del instrumento empleado y cada una de las conclusiones que se presentan al final del estudio, constituyen una amplia base para poder tomar mejores decisiones con respecto a la gestión o manejo de los colaboradores, es más permite estructurar mejores actividades para reforzar la calidad de servicios de la entidad municipal de José Leonardo Ortiz.

### **1.6. Hipótesis**

H1: Si existe relación entre la motivación y la calidad de servicio que brindan los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.

H0: No existe relación entre la motivación y la calidad de servicio que brindan los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre la motivación y la calidad de servicio que brindan los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Identificar el nivel de motivación de los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.

Identificar el grado de calidad de servicio que brindan los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.

Identificar las dimensiones que generan motivación en los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.

**CAPÍTULO II:  
MATERIAL Y MÉTODO**

## **CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

#### **Tipo de investigación**

Para los autores Hernández, Fernández y Baptista (2010) los estudios de enfoque cuantitativo preparan un amplio marco teórico de cada una de las variables de estudio, con la única finalidad de conseguir indicadores completamente numéricos.

El estudio presenta un enfoque cuantitativo debido a que se delimitó como propuesta medir de forma numérica los niveles que presentan cada una de las variables de investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) todas las investigaciones de carácter descriptivo lo que buscan es dar a conocer cada uno de los atributos o características de las variables de investigación.

Para el estudio el tipo de investigación fue descriptivo, con la idea de precisar y conocer ciertamente las características que dispone tanto la motivación como la satisfacción laboral.

Se precisa que el estudio presenta un tipo correlacional, singularmente debido a que lo que se quiere es determinar el nivel o el grado de relación que se puede presentar entre las dos variables de investigación.

Hernández, Fernández y Baptista (2010), todos los estudios correlacionales ofrecen el desarrollo de indicadores que son estadísticos, los cuales permiten que se logre precisar la relación entre dos variables de estudio.

#### **Diseño de investigación**

Hernández, Fernández y Baptista (2010) detallan que los estudios con diseños no experimentales no llegan a manipular en ningún momento las variables de estudio.

La investigación presenta un diseño no experimental, ya que ni la variable dependiente ni mucho menos la independiente han sido alteradas ni manipuladas.

## **2.2. Población y muestra**

Tamayo y Tamayo (2003) exponen que en todo estudio existe una población, la cual está compuesta por la totalidad de elementos existentes en una realidad problemática.

Para la presente investigación se tomó en considerados dos poblaciones, la población uno estuvo conformado por los trabajadores que desempeñan cargos administrativos en la Municipalidad, los cuales suman un total de 47 colaboradores.

La segunda población son el total de usuarios de los principales servicios de la oficina de rentas de la municipalidad, este dato asciende a un total de 347,655 contribuyentes registrados en padrón formal.

### **Muestra**

Tamayo y Tamayo (2003) delimitan que en los estudios se determina una muestra, la misma que es aquel subconjunto de una población general.

Para la población 1 se utilizó el muestreo censal, debido a que la población es poco significativa, y para la segunda población se ha empleado el llamado muestreo no probabilístico por conveniencia del autor.

## **2.3. Variables, operacionalización**

### **Variable independiente: Motivación laboral**

Considerando como referencia la óptica que se desarrolla en el departamento de gestión del talento humano, la motivación es una de las principales funciones que le perteneces indudablemente al área de recursos humanos. Se entiende entonces que lograr medir los niveles presentes de motivación de los trabajadores de una empresa en un tiempo específico, es una de las funciones principales que tienen todas las áreas que pertenecen al departamento de recursos humanos. Se puede detallar entonces que la motivación

debería de ser considerada una de las actividades que desarrollen las empresas de manera constante, principalmente que se enfoque a que cada uno de los trabajadores llegue a encontrar aquellos motivos para que logren desarrollar las funciones que asigne la organización. (Alles, 2008).

**Variable dependiente: Calidad de servicio**

Vargas y Aldana definen (2017), enfocan que la calidad de servicio es más que todo un concepto que toma en consideración la totalidad de atributos o propiedades que son más valoradas por el cliente, o que estima el consumidor, y que por medio de ellas logra satisfacer sus prontas necesidades. Desde un enfoque más amplio, la calidad de servicio tiene mucho que ver con la estimación que desarrolla el cliente para reforzar sus necesidades futuras así como también cada una de las expectativas que desarrolla en un determinado momento. Por otro lado, desde la óptica de la administración de bienes, la calidad de servicio tiene mucho que ver con el tema de la realización de garantías, así como también de adaptar cada bien y no presentar error alguno o algún mal funcionamiento.

**Tabla 1***Operacionalización de variable independiente*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Técnica / Instrumento</b>
Motivación laboral	Factores higiénicos	Condiciones físicas	1,2	Likert	Encuesta Cuestionario
		Salario	3,4		
		Beneficios sociales			
		Políticas de la empresa			
	Factores motivacionales	Estilo de supervisión	5,6		
		Relaciones organizacionales	7,8		
		Puesto	9,10		
		Tarea	11,12		
		Deberes	13,14		
			15		

*Fuente: elaboración propia*

**Tabla 2***Operacionalización de la variable dependiente*

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala</b>	<b>Técnica / Instrumento</b>	
<b>Calidad de servicio</b>	Seguridad	Nivel de conocimiento	1	Likert	Encuesta Cuestionario	
		Credibilidad	2			
		Nivel de seguridad	3			
		Cortesía	4			
	Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	5			
		Disponibilidad	6			
		Tiempo de respuesta	7			
	Fiabilidad	Información	8			
			9			
	Elementos tangibles	Comunicación	10			
			11			
			12			
			Apariencia de las instalaciones			13
			14			
			Condiciones ambientales			15
		Apariencia de los colaboradores	16			

*Fuente: elaboración propia*

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

### Técnicas de recolección de datos:

Se empleó la técnica de la encuesta, para el siguiente estudio, y los instrumentos fueron 2 cuestionarios, los cuales serán aplicados adecuadamente a la muestra de estudio, es decir a los trabajadores del área administrativa la Municipalidad de José Leonardo Ortiz.

Maholtra (2008) puntualiza que la encuesta es aquella técnica que permite ordenar de forma correcta los datos e información numérica obtenida por la encuesta, principalmente por la facilidad que se maneja al momento de determinar los indicadores de sus interrogantes.

### Instrumentos de recolección de datos:

El cuestionario fue el instrumento que se aplicó para el siguiente estudio, el mismo que se estructuró tomando como base interrogantes cerradas, bajo una escala de tipo Likert.

### Confiabilidad del instrumento para medir la variable independiente

**Tabla 3**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

*Fuente: SPSS 24*

**Tabla 4**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	15

*Fuente: SPSS 24*

## Confiabilidad del instrumento para medir la variable dependiente

**Tabla 5**

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	10	100,0

*Fuente: SPSS 24*

**Tabla 6**

*Estadísticas de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,926	16

*Fuente: SPSS 24*

Con respecto a la confiabilidad de los instrumentos, este se dio por medio del alfa de Cronbach, fue entonces que al aplicar el indicador de confiabilidad a los dos cuestionarios estos arrojaron cifras superiores a 0.9, lo cual indica que son confiables.

Especialistas en ambos temas fueron los que validaron ambos cuestionarios.

### 2.5. Procedimiento de análisis de datos

Para poder acceder a información concerniente a la entidad, se consiguió el permiso de la empresa de manera formal. Se delimitó un día hábil para poder llevar a cabo una visita a la empresa de investigación, y proceder a realizar la encuesta a la muestra de estudio.

Ambos cuestionarios fueron presentados a los colaboradores por medio de hojas bond A4, además por indicaciones cada cuestionario fue desinfectado y para su llenado se les entregó lapiceros a los participantes.

Fue necesaria la presencia del investigador durante el desarrollo del cuestionario, el mismo que delimitó algunas indicaciones antes del llenado. Una vez que se recolectó la información necesaria, se pasó a codificar cada una de las respuestas emitidas en el cuestionario y colocadas de manera textual a una matriz de doble entrada a través del programa Microsoft Excel.

Por medio de las medias y la obtención de las varianzas se desarrolló el análisis de los datos, las cuales se llegaron a obtener por medio del SPSS. A través de los estadísticos descriptivos se permitió generalizar cada una de las dimensiones y poder ordenarlas por medio de niveles. La prueba de Pearson permitió conocer la relación entre las dos variables.

Finalmente para poder desarrollar la discusión de resultados se empleó el método deductivo, y principalmente lo que corresponde a la estadística inferencial, en base a ellas se determinaron conclusiones muy relevantes.

## **2.6. Criterios éticos**

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) dan a conocer los conocidos criterios en función a la ética:

Principio de libertad y responsabilidad, los participantes del estudio, en este caso los trabajadores de la entidad no han sido obligados ni forzados a llenar el instrumento de estudio, fueron ellos mismos quienes aceptaron participar libremente del estudio.

La confidencialidad, para poder llevar a cabo el estudio, la autora ha señalado que dicha información obtenida solo se centrará para fines netamente académicos, es así que toda la información que salga del estudio se mantendrá en completa reserva.

La confirmabilidad, cada uno de los datos de información recogidos por medio del estudio han sido indudablemente probados a través de los métodos estadísticos y se creyó conveniente buscar el juzgamiento de profesionales.

## **2.7. Criterios de rigor científico**

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) señalan que los estudios pueden presentar los siguientes criterios éticos:

**Credibilidad:** cada uno de los instrumentos empleados en el estudio han sido probados y validados por profesionales y las diferentes pruebas estadísticas que existen, las cuales guiaron su verificación para poder utilizarlos en la medición de los datos.

**Transferibilidad:** la información y los datos conseguidos por medio del estudio, sirven para el desarrollo de investigación futuras, a consecuencia de la integridad de cada uno de los datos.

**Dependencia:** Seguridad de que una variable sí depende de la otra en el estudio.

**Confirmación:** Seguridad de que todos los resultados obtenidos se encuentran debidamente establecidos y por ende aseguran lo realizado en el estudio.

## CAPÍTULO III: RESULTADOS

### 3.1. Tablas y figuras

#### Dimensiones de la variable independiente

Tabla 7  
Factores higiénicos (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	14	29,8	29,8	29,8
Medio	28	59,6	59,6	89,4
Alto	5	10,6	10,6	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

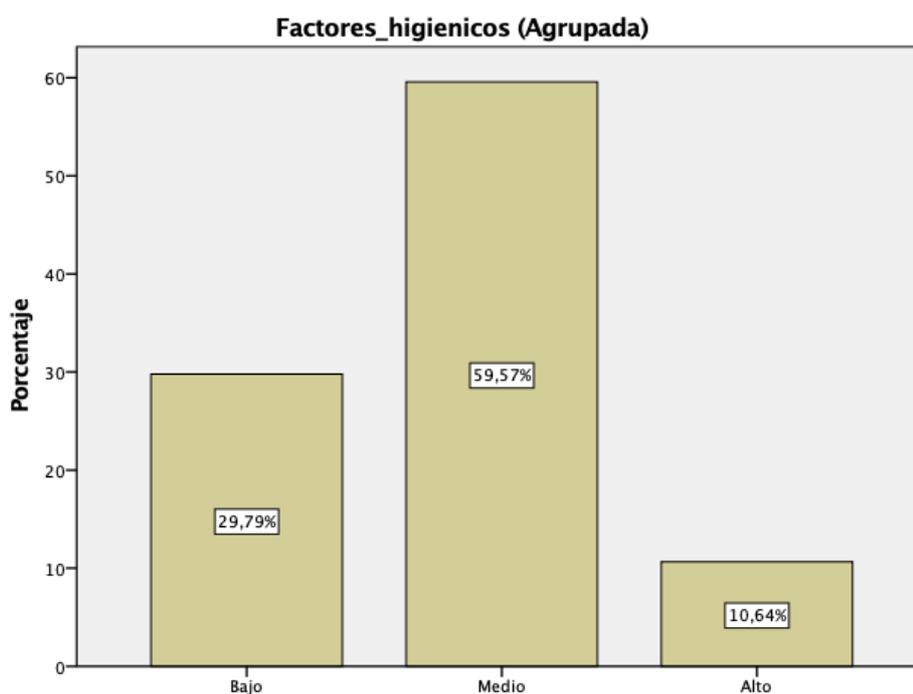


Figura 1: Factores higiénicos (Agrupada)

El 59,6% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión factores higiénicos, mientras que el 29,8% encuentra un nivel bajo en la dimensión factores higiénicos,

Tabla 8  
Factores seguridad (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	23,4	23,4	23,4
Medio	36	76,6	76,6	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

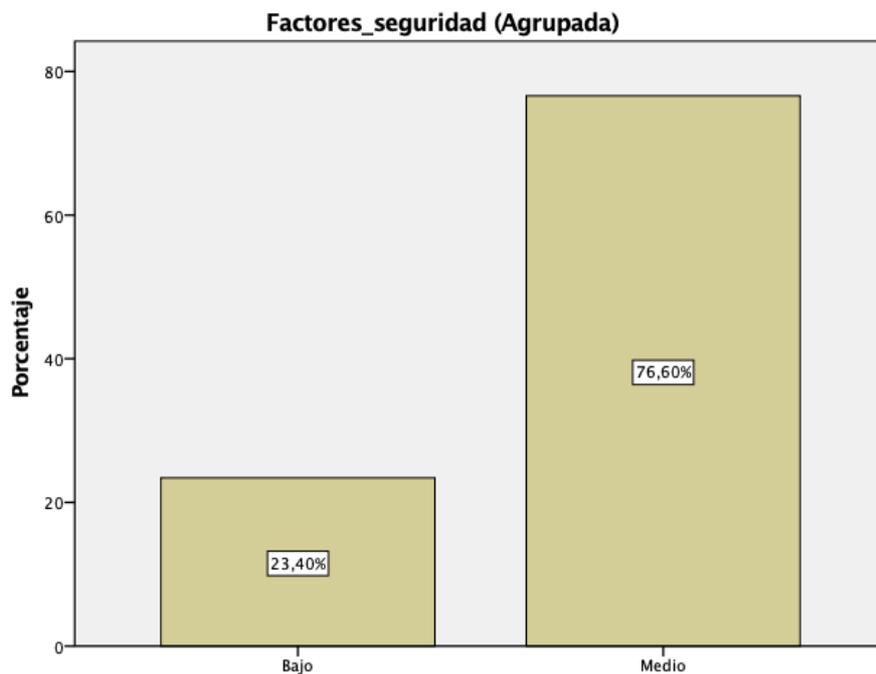


Figura 2: Factores seguridad (Agrupada)

El 76,6% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión factores se seguridad, mientras que el 23,4% encuentra un nivel bajo en la dimensión factores se seguridad

## Dimensiones de la variable dependiente

Tabla 9  
Seguridad (agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	25	53,2	53,2	53,2
Medio	17	36,2	36,2	89,4
Alto	5	10,6	10,6	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

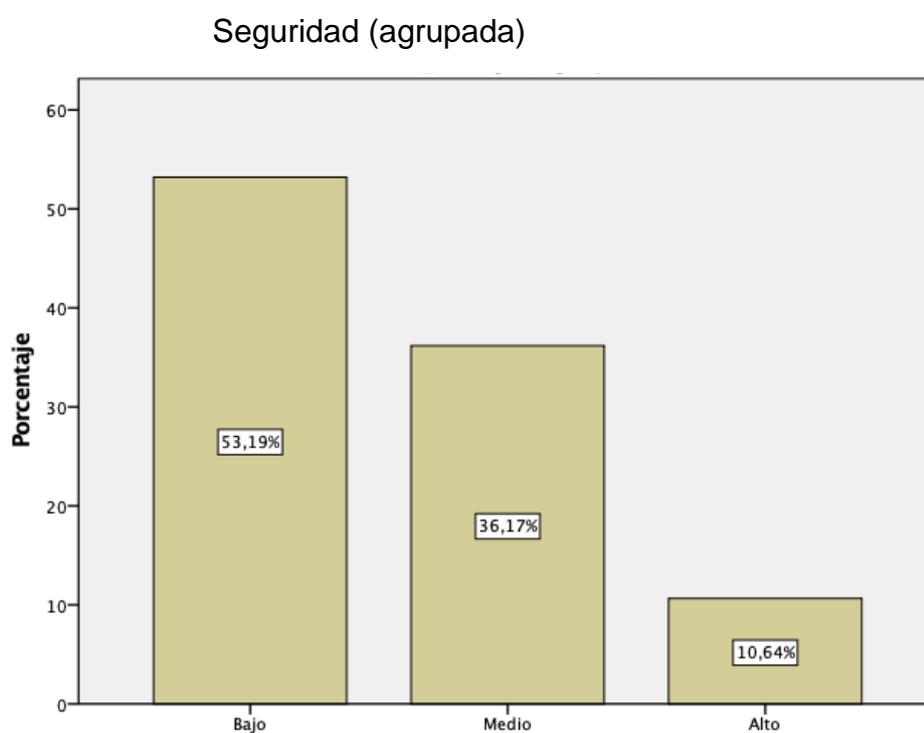


Figura 3: Condiciones trabajo (Agrupada)

El 53,2% de los usuarios encuentra un nivel bajo en la dimensión seguridad, mientras que el 36,2% encuentra un nivel medio en la dimensión seguridad.

Tabla 13

### Capacidad de respuesta (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	14	29,8	29,8	29,8
Medio	18	38,3	38,3	68,1
Alto	15	31,9	31,9	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

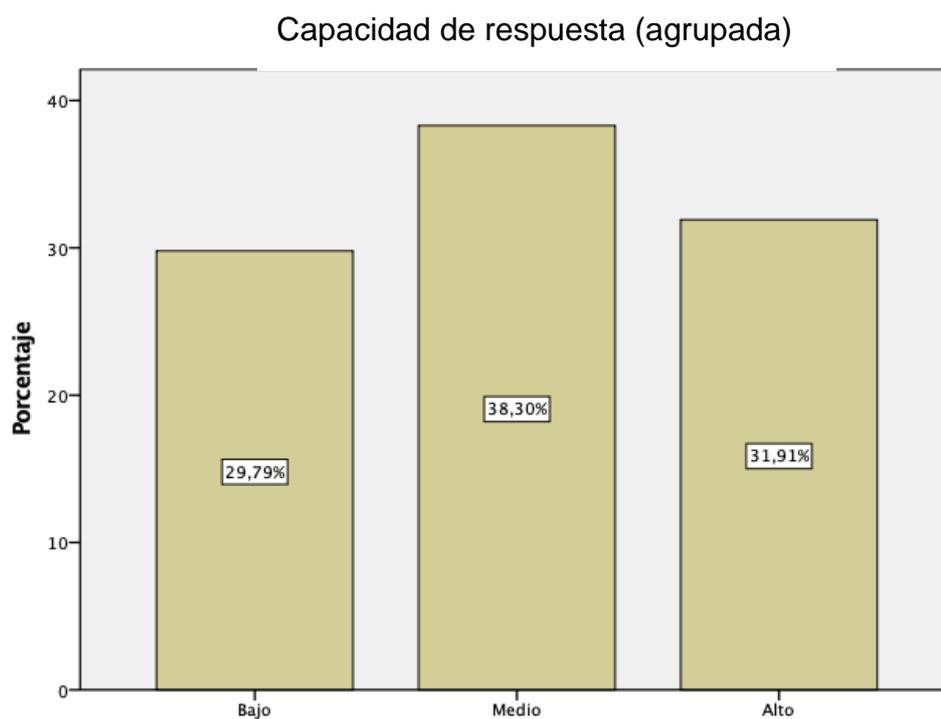


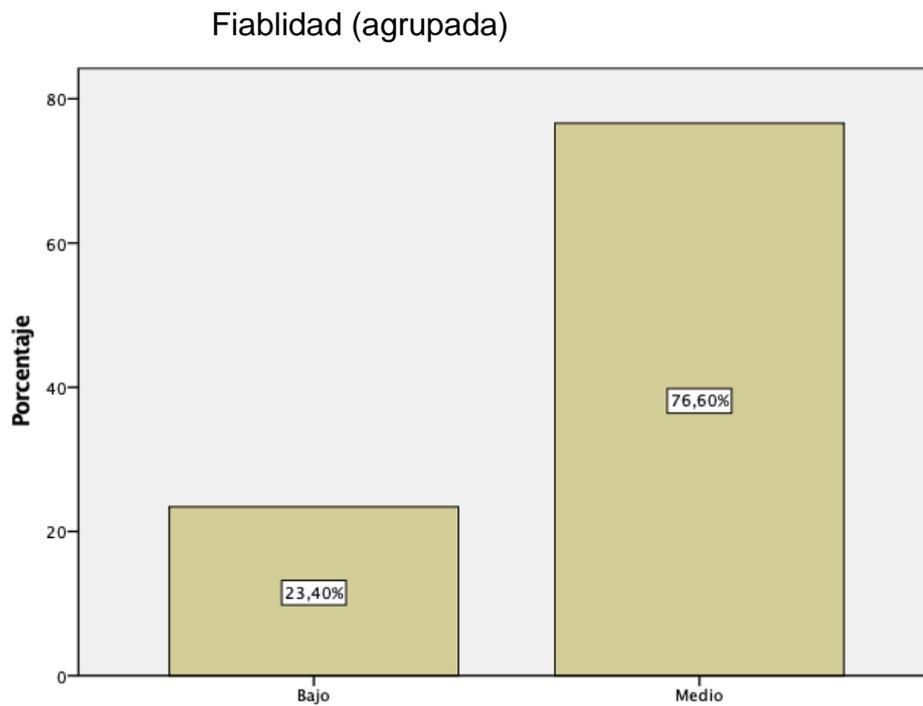
Figura 4: Superación personal (Agrupada)

El 38,3% de los usuarios encuentra un nivel medio en la dimensión capacidad de respuesta, mientras que el 29,8% encuentra un nivel bajo en la dimensión capacidad de respuesta

*Fiabilidad (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	23,4	23,4	23,4
Medio	36	76,6	76,6	100,0
Total	47	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*



*Figura 5: Recompensa (Agrupada)*

Figura 5: el 76,6% de los usuarios encuentra un nivel medio en la dimensión fiabilidad, mientras que el 23,4% encuentra un nivel bajo en la dimensión fiabilidad.

*Tabla 15*

### Empatía (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	23,4	23,4	23,4
Medio	25	53,2	53,2	76,6
Alto	11	23,4	23,4	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

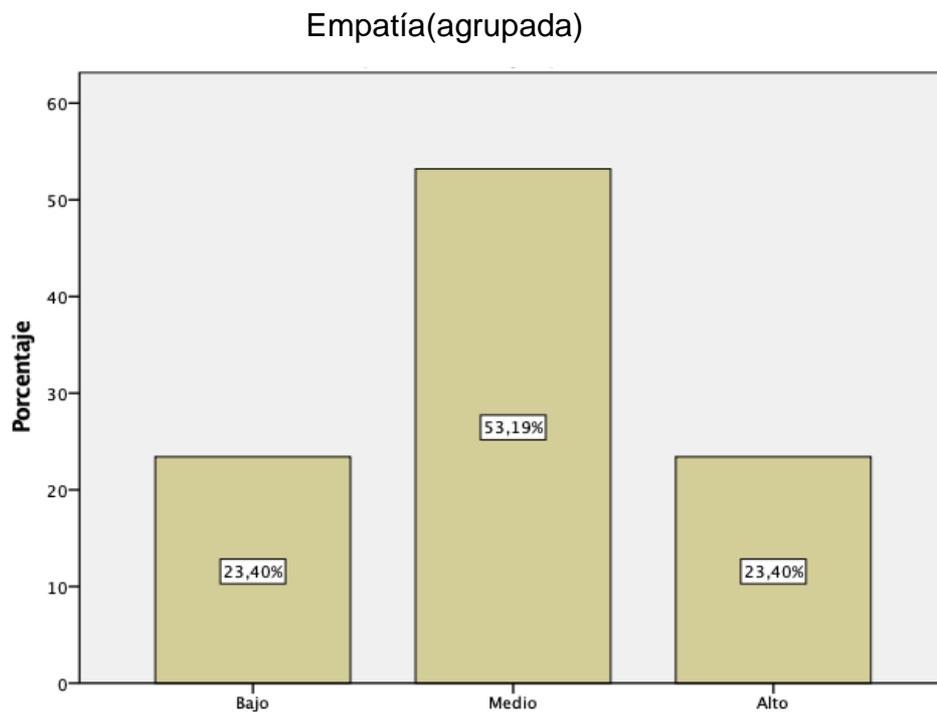


Figura 6: Supervisión (Agrupada)

Figura 6: el 53,2% de los usuarios encuentra un nivel medio en la dimensión empatía, mientras que el 23,4% encuentra un nivel bajo en la dimensión empatía

Tabla 16

Elementos tangibles (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	16	34,0	34,0	34,0
Medio	31	66,0	66,0	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

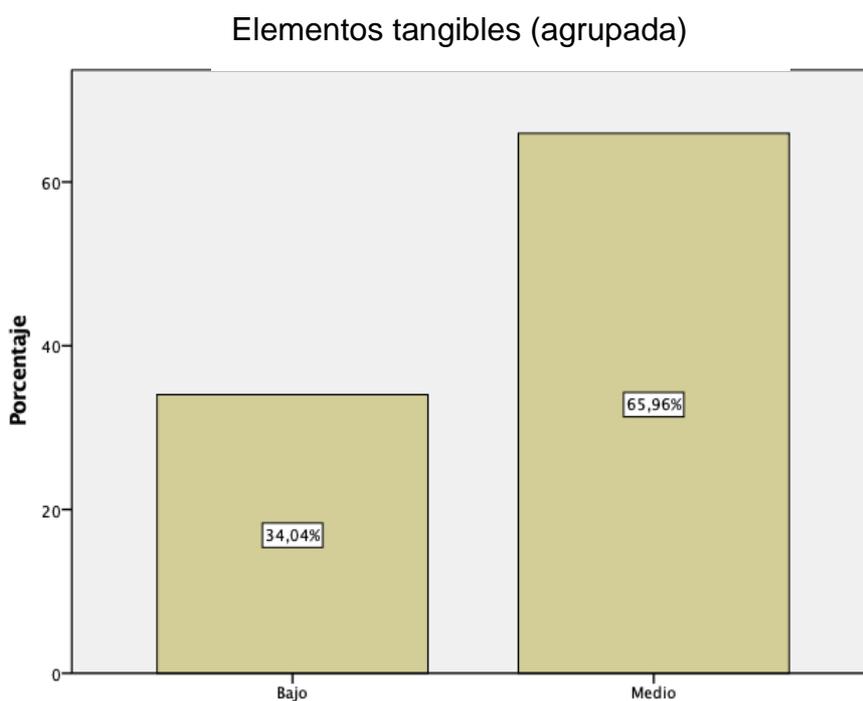


Figura 7: Compañeros (Agrupada)

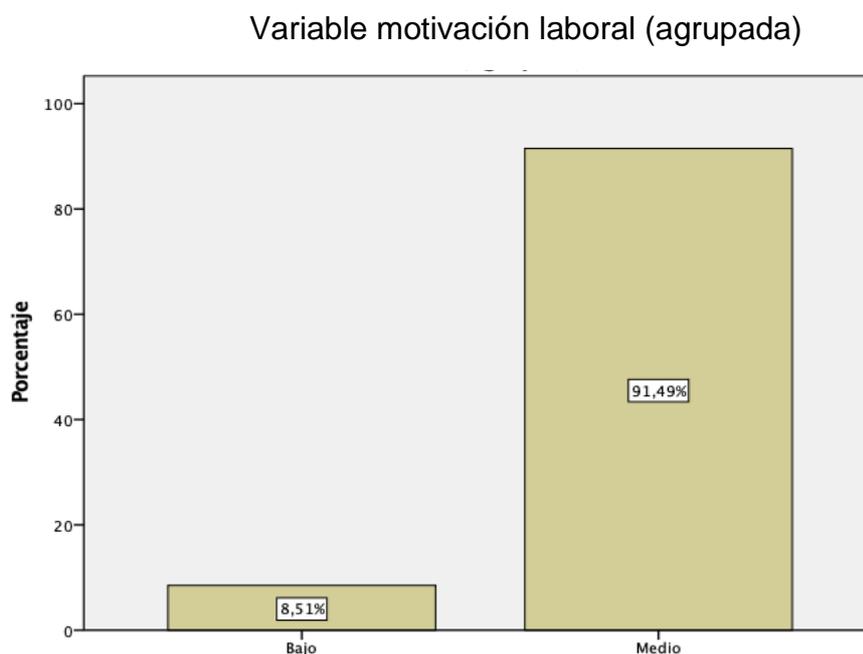
Figura 7: El 66% de los usuarios encuentra un nivel medio en la dimensión elementos tangibles, mientras que el 34% de los usuarios encuentra un nivel bajo en la dimensión elementos tangibles.

Tabla 17

*Variable motivación laboral (Agrupada)*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	8,5	8,5	8,5
Medio	43	91,5	91,5	100,0
Total	47	100,0	100,0	

*Fuente: elaboración propia*



*Figura 8: Comunicación (Agrupada)*

Figura 8: El 91,5% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable motivación laboral, mientras que el 8,5% encuentra un nivel bajo en la variable motivación laboral.

Tabla 18

Variable calidad de servicio (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	11	23,4	23,4	23,4
Medio	31	66,0	66,0	89,4
Alto	5	10,6	10,6	100,0
Total	47	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia

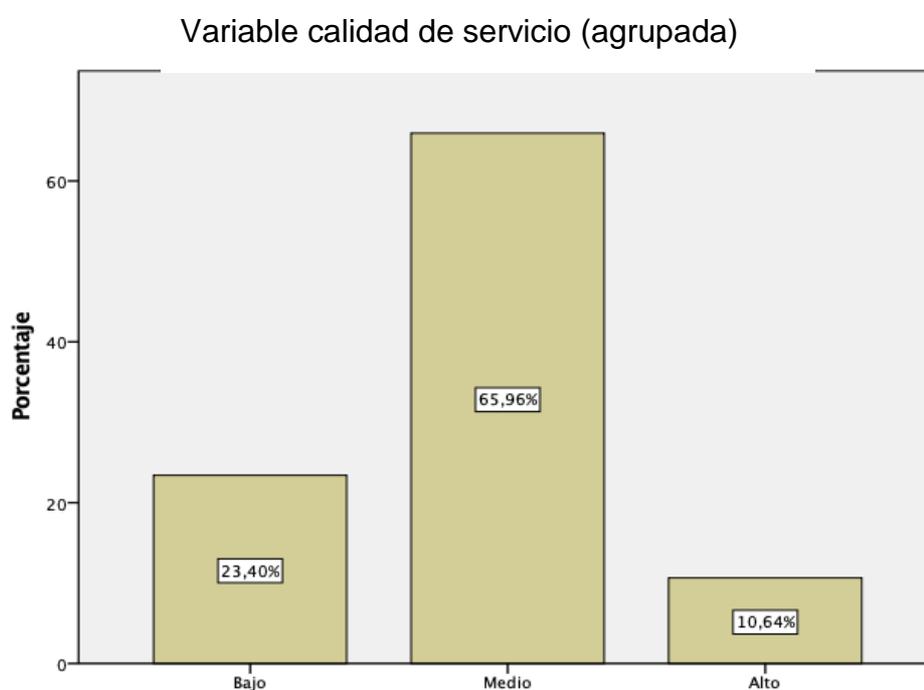


Figura 9: Motivación (Agrupada)

Figura 9: El 66% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable calidad de servicio, mientras que el 23,4% encuentra un nivel bajo en la variable calidad de servicio.

**Tabla 20***Pruebas de chi-cuadrado*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	55,472 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	59,561	4	,000
Asociación lineal por lineal	31,166	1	,000
N de casos válidos	47		

**3.2. Discusión de resultados**

De acuerdo con los resultados de Chi cuadrado, se muestra una relación directa y positiva entre la motivación laboral y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz. Los resultados tabulados concuerdan con la investigación de Massella (2018) quien delimitó la correlación entre ambas variables, evidenciando que a mayor nivel de motivación, los índices presentes en la satisfacción laboral se incrementarán consecutivamente, dicho de otra forma, a medida que el colaborador o el personal se sienta más motivado, más satisfecho estarán sus colaboradores en la empresa. Por lo tanto, se puede deducir que el personal motivado y satisfecho tiende a brindar calidad en los diferentes servicios que brinda la municipalidad.

El 66% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable motivación laboral mientras que el 23,4% encuentra un nivel bajo en la variable motivación laboral. Bisquerra (2016) detalla que existen muchos investigadores con diferentes ópticas sobre la motivación, para algunos la motivación suele construirse tomando en consideración o como base las percepciones de manera individual, y para otros autores esta suele considerar las percepciones de forma grupal. La investigación de Idrogo (2017) entre sus resultados más significativos encontramos que casi la mayoría de encuestados delimitó que la institución estaría presentando un nivel medio en cuanto el desarrollo de la motivación. Así como también un porcentaje bajo señaló que la motivación es alta. Y sobre la variable satisfacción, el 67.75% señaló que el nivel de satisfacción laboral presente en dicha entidad es

regular. Pese a los resultados, se conoció que las dos variables se relación entre sí, permitiendo de esta manera aplicar las estrategias el autor ha logrado formular a modo de propuesta para mejorar la satisfacción de los colaboradores de la institución.

## **CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

De acuerdo con los resultados de Chi cuadrado, se muestra una relación directa y positiva entre la motivación y la calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

De acuerdo con los resultados se muestra un nivel medio en la motivación, siendo los factores de seguridad o motivacionales los que mas contribuyen a la motivación del personal de la municipalidad.

El 66% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable calidad de servicio, siendo los tiempos de atención, la amabilidad que muestran los colaboradores y la calidad de información que se brinda son los aspectos para mejorar.

## **4.2. Recomendaciones**

Los directivos de la entidad deben tener en cuenta que las actividades de motivación que ocurren dentro de la organización permiten obtener una mejor respuesta con respecto al grado de satisfacción laboral.

Para mejorar la motivación laboral, se deben emprender actividades relacionadas con los factores higiénicos, entre ellas mejorar las condiciones de salario

Los directivos de la entidad, para obtener un mejor grado de calidad en los servicios deben agilizar las colas y capacitar al personal para mejorar la amabilidad y exactitud de información en los tramites.

## REFERENCIAS

- Anju, A. y Sona, G. (2018). *A study satisfaction of employees in BPCL Kochi Refinery Limited, Ambalamugal*. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/281857611\\_A\\_STUDY\\_ON\\_JOB\\_SATISFACTION\\_OF\\_EMPLOYEES\\_IN\\_BPCL\\_-\\_KOCHI\\_REFINERY\\_LIMITED\\_AMBALAMUGAL](https://www.researchgate.net/publication/281857611_A_STUDY_ON_JOB_SATISFACTION_OF_EMPLOYEES_IN_BPCL_-_KOCHI_REFINERY_LIMITED_AMBALAMUGAL)
- Bhavya, N. y Satyavathi, R. (2017). *Satisfacción de los empleados*. International Journal of Engineering and Management Research. (7). 5. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/91ca/35a5b230200f84a0dc0c986a5192e18d2018.pdf>
- Carrasco, E. (2018). *Motivación laboral y trabajo en equipo en el personal administrativo de la Universidad Alas Peruanas, sede Pueblo Libre, 2018*. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16986/Carrasco\\_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16986/Carrasco_CE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chavesta, S. (2017). *Motivación laboral y su influencia en la satisfacción del cliente de Hipermercado Tottus S.A. San José Chiclayo 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo. Recuperado: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32138/chavesta\\_bs.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/32138/chavesta_bs.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chiavenato, I. (2016). *Administración de recursos humanos. (14° Edición)*. Mexico: McGraw Hill Interamericana S.A
- Cid, O. (2016). *Teoría de los dos factores de Herzberg*. España. El Pais. 5ta edición
- Díaz, H. (2018). *Motivación laboral en la percepción del desempeño Profesional del personal de enfermería, Hospital San Juan Bautista, Huaral – 2017*. Universidad César Vallejo. Lima. Recuperado: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16203/D%C3%ADaz\\_LH.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/16203/D%C3%ADaz_LH.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Frías, M. (2016). *Análisis del engagement y su relación con la motivación de los colaboradores del Museo de Antropología de la Universidad Veracruzana*. Universidad Veracruzana. México. Recuperado: <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/123456789/46941/FriasHerreraMayra.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Hernández S., R., Fernández C., C., Baptista L., M. (2010) *Metodología de La Investigación* 5ta Edición. McGraw Hill. México

- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2016). Comportamiento organizacional. decima edición. Thompson. España
- Idrogo, M. (2017). Estrategia de motivación que contribuya a la satisfacción laboral en los colaboradores de una institución pública. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4190/Idrogo%20Cabrera%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Linares, C. (2017). Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9005/LinaresMJS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Lora, L. (2017). Estrategias de motivación para incrementar el desempeño laboral de los trabajadores de los juzgados de familia de la corte superior de justicia de la región Lambayeque – 2017. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4374/Lora%20S%C3%A1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Massella, A. (2018). Correlación entre motivación y satisfacción laborales en un grupo de colaboradores que trabajan por contratos indefinidos y temporales en una empresa de Guatemala. Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado: <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Massella-Anllela.pdf>
- Morales, L. (2017). Factores intrínsecos y extrínsecos que más influyen en la motivación y su repercusión en el desempeño laboral de los trabajadores. Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala. Recuperado: <http://www.repositorio.usac.edu.gt/7636/1/T13%20%283069%29.pdf>
- Nagamine, M. (2017). Motivación laboral en la percepción del desempeño laboral - centro juvenil de diagnóstico y rehabilitación Santa Margarita 2016. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/5582?show=full>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Requejo, L. (2018). Aplicación de estrategias de motivación laboral para mejorar el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de La Victoria, periodo 2018. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo. Recuperado: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28448/Requejo\\_CLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/28448/Requejo_CLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. y Judge, G. (2016). Comportamiento Organizacional. Decimo quinta edición. Pearson. Mexico.

- Rojas, Y. (2017). Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los docentes de educación superior. Caso estudio: Docentes del Instituto Universitario de Tecnología Industrial (IUTI) sede Guacara. Universidad de Carabobo. Venezuela. Recuperado: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/4337/yrojas.pdf?sequence=3>
- Santacruz, J. (2017). La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016. Universidad Central del Ecuador. Ecuador. Recuperado: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UC-018-003-2017.pdf>
- Salas, B. y Salazar, J. (2018). La motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Quimicos Limpieza y Servicios Mas Plus E.I.R.L. Pimentel 2016. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado: <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5048/Salas%20Rojas%20%26%20Salazar%20Maza.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Shaju, M. y Subhashini, D. (2017). *Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la industria del automóvil en India*. Journal of Management Research (9), 1. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/313334566\\_A\\_study\\_on\\_the\\_impact\\_of\\_Job\\_Satisfaction\\_on\\_Job\\_Performance\\_of\\_Employees\\_working\\_in\\_Automobile\\_Industry\\_Punjab\\_India](https://www.researchgate.net/publication/313334566_A_study_on_the_impact_of_Job_Satisfaction_on_Job_Performance_of_Employees_working_in_Automobile_Industry_Punjab_India)
- Velásquez, C. (2017). Motivación laboral y Satisfacción laboral en jóvenes participantes de un Programa Laboral Juvenil de una empresa de consumo masivo del Callao. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Recuperado: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3161/Agurto\\_AEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/3161/Agurto_AEV.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

## Cuestionario para medir motivación laboral

### Estimado colaborador:

Lea las siguientes afirmaciones y responda de acuerdo a su percepción, no existen respuestas buenas ni malas, la información que usted proporcione se mantendrá en absoluta reserva.

Muy de acuerdo (5)

De acuerdo (4)

Indiferente (3)

En desacuerdo (2)

Muy en desacuerdo (1)

	1	2	3	4	5
Las herramientas y mobiliario de la institución me permiten desarrollar mi trabajo con calidad					
El ambiente físico de la institución es adecuado para realizar un trabajo de calidad					
El sueldo que proporciona la institución me permite satisfacer mis necesidades					
El sueldo que proporciona la institución es adecuado para el trabajo que realizo					
Pertenecer a la institución me permite asegurar a mi familia económicamente					
La institución promueve mi progreso laboral					
En la institución existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos					
En la institución se premia el trabajo bien hecho					
Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales					
Considero a mi jefe inmediato un líder inspirador					
El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional					
La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la institución					
Los puestos en la institución se encuentran ubicados por las personas ideales					
La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa					
En la institución las funciones y deberes son asignados de acuerdo con los perfiles de puesto					

## Cuestionario para medir calidad de servicio

### Estimado cliente:

Lea las siguientes afirmaciones y responda de acuerdo con su percepción, no existen respuestas buenas ni malas, la información que usted proporcione se mantendrá en absoluta reserva.

Muy de acuerdo (5)

De acuerdo (4)

Indiferente (3)

En desacuerdo (2)

Muy en desacuerdo (1)

	MA	A	I	D	MD
¿Considera que los trabajadores de Municipalidad tienen los conocimientos necesarios?					
¿Considera que los trabajadores de Municipalidad trabajan de manera de honesta?					
¿Considera que la Municipalidad brinda seguridad en sus transacciones comerciales?					
¿Considera que los trabajadores de Municipalidad ofrecen un servicio personalizado?					
¿Considera que el tiempo de espera para obtener el servicio es el adecuado?					
¿Considera que dentro de las instalaciones de la municipalidad existe un espacio adecuado para atender a los usuarios?					
¿Considera que sus consultas sobre los servicios son respondidas fielmente?					
¿Considera que los trabajadores ofrecen una información certera y veraz sobre los requerimientos del servicio?					
¿Considera que los trabajadores cuentan con la suficiente experiencia?					
¿Considera que los trabajadores y personal de atención brinda un trato amable?					
¿Los colaboradores de la municipalidad detallan el tipo de servicio que se le esta brindando?					
¿Usted encuentra limpias y ordenadas las instalaciones donde brindaran el servicio?					

¿Las instalaciones de la sala de espera para usuarios son cómodas y limpias?					
¿Las instalaciones de la sala de espera tiene una temperatura adecuada?					
¿Después del servicio, el personal verifica su conformidad?					
¿Considera que los colaboradores de la municipalidad se encuentran correctamente uniformados?					

### Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipotesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Técnica / Instrumento	
¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio que brindan los empleados de la municipalidad distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo?	<b>Objetivo general</b>				Condiciones físicas				
	Determinar la relación entre la motivación y la calidad de servicio que brindan los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.				Salario				
					Beneficios sociales	1,2			
					Políticas de la empresa				
				Motivación laboral	Estilo de supervisión	3,4			
			H1: Si existe relación entre la motivación y la calidad de servicio que brindan los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.			Relaciones organizacionales	5,6		
		<b>Objetivos específicos</b>			Factores motivacionales	7,8	Likert	Encuesta	
		Identificar el nivel de motivación de los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.			Puesto	9,10		Cuestionario	
					Tarea	11,12			
					Deberes	13,14			
	Identificar el grado de calidad de servicio que brindan los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.				Nivel de conocimiento	1			
			<b>Calidad de servicio</b>	Seguridad	Credibilidad	2			

de José Leonardo Ortiz Chiclayo.  Identificar las dimensiones que generan motivación en los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.	H0: No existe relación entre la motivación y la calidad de servicio que brindan los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.		Nivel de seguridad	3	Likert	Encuesta
			Cortesía	4		
			Tiempo de espera	5		
			Capacidad de respuesta	6		
			Disponibilidad	7		
			Tiempo de respuesta	8		
			Fiabilidad	9		
			Información	10		
			Empatía	11		
			Comunicación	12		
			Apariencia de las instalaciones	13		
			Elementos tangibles	14		
			Condiciones ambientales	15		
			Apariencia de los colaboradores	16		
			Cuestionario			

---

**Escuela de Administración**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS
	<b>PROFESIÓN</b>	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MARKETING
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	10 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
<b>MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS EMPLEADOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ” - CHICLAYO 2015</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	<b>Delgado Acha Alicia Isabel</b>	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Determinar la relación entre la motivación y la calidad de servicio que brindan los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.	
	<b><u>ESPECIFICIOS:</u></b> Identificar el nivel de motivación de los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.  Identificar el grado de calidad de servicio que brindan los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.  Identificar las dimensiones que generan motivación en los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.	

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	
	El instrumento consta de 31 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
Las herramientas y mobiliario de la institución me permiten desarrollar mi trabajo con calidad	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El ambiente físico de la institución es adecuado para realizar un trabajo de calidad	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El sueldo que proporciona la institución me permite satisfacer mis necesidades	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El sueldo que proporciona la institución es adecuado para el trabajo que realizo	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Pertenecer a la institución me permite asegurar a mi familia económicamente	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS : _____
La institución promueve mi progreso laboral	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
En la institución existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
En la institución se premia el trabajo bien hecho	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

	_____
Mi jefe inmediato me motiva a cumplir con los objetivos laborales	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Considero a mi jefe inmediato un lider inspirador	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la institución	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Los puestos en la institución se encuentran ubicados por las personas ideales	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
En la institución las funciones y deberes son asignados de acuerdo a los perfiles de puesto	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los trabajadores de Municipalidad tienen los conocimientos necesarios?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los trabajadores de Municipalidad trabajan de manera de honesta?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que la Municipalidad brinda seguridad en sus transacciones comerciales?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

	_____
¿Considera que los trabajadores de Municipalidad ofrecen un servicio personalizado?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que el tiempo de espera para obtener el servicio es el adecuado?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que dentro de las instalaciones de la municipalidad existe un espacio adecuado para atender a los usuarios?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que sus consultas sobre los servicios son respondidas fielmente?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los trabajadores ofrecen una información certera y veraz sobre los requerimientos del servicio?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los trabajadores cuentan con la suficiente experiencia?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los trabajadores y personal de atención brinda un trato amable?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Los colaboradores de la municipalidad detallan el tipo de servicio que se le esta brindando?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Usted encuentra limpias y ordenadas las instalaciones donde brindaran el servicio?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Las instalaciones de la sala de espera para usuarios son cómodas	TA ( X )                      TD(   )

y limpias?		SUGERENCIAS: _____
¿Las instalaciones de la sala de espera tiene una temperatura adecuada?		TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Después del servicio, el personal verifica su conformidad?		TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores de la municipalidad se encuentran correctamente uniformados?		TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
<b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA 32 N° TD _____	
<b>2. COMENTARIO GENERALES:</b> El instrumento es confiable		
<b>3. OBSERVACIONES:</b>		Sin observaciones



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos  
DNI N° 43637619

## Escuela de Administración

### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

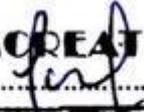
<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
	<b>PROFESIÓN</b>	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	GERENCIA
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	12 AÑOS
	<b>CARGO</b>	SUB GERENTE
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
<b>MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS EMPLEADOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ” - CHICLAYO 2015</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>		<b>Delgado Acha Alicia Isabel</b>
<b>ESPECIALIDAD</b>		ESCUELA DE ADMINISTRACION
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>		<b><u>GENERAL:</u></b> Determinar la relación entre la motivación y la calidad de servicio que brindan los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.
		<b><u>ESPECIFICIOS:</u></b> Identificar el nivel de motivación de los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.  Identificar el grado de calidad de servicio que brindan los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.  Identificar las dimensiones que generan motivación en los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 31 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
	TA ( X )                      TD(   )
Las herramientas y mobiliario de la institución me permiten desarrollar mi trabajo con calidad	SUGERENCIAS: _____
	TA ( X )                      TD(   )
El ambiente físico de la institución es adecuado para realizar un trabajo de calidad	SUGERENCIAS: _____
	TA ( X )                      TD(   )
El sueldo que proporciona la institución me permite satisfacer mis necesidades	SUGERENCIAS: _____
	TA ( X )                      TD(   )
El sueldo que proporciona la institución es adecuado para el trabajo que realizo	SUGERENCIAS: _____
	TA ( X )                      TD(   )
Pertenecer a la institución me permite asegurar a mi familia económicamente	SUGERENCIAS: :_____
	TA ( X )                      TD(   )
La institución promueve mi progreso laboral	SUGERENCIAS: _____
	TA ( X )                      TD(   )
En la institución existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos	SUGERENCIAS: _____
	TA ( X )                      TD(   )
En la institución se premia el trabajo bien hecho	SUGERENCIAS: _____

<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>MI JEFE INMEDIATO ME MOTIVA A CUMPLIR CON LOS OBJETIVOS LABORALES</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>CONSIDERO A MI JEFE INMEDIATO UN LÍDER INSPIRADOR</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>EL CLIMA CON MIS COMPAÑEROS DE TRABAJO ES CORDIAL Y PROFESIONAL</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>LA COMUNICACIÓN ENTRE ÁREAS PERMITE EL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS DE LA INSTITUCIÓN</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>LOS PUESTOS EN LA INSTITUCIÓN SE ENCUENTRAN UBICADOS POR LAS PERSONAS IDEALES</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>LA DISTRIBUCIÓN DE TAREAS EN LA EMPRESA ES EQUITATIVA Y JUSTA</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>EN LA INSTITUCIÓN LAS FUNCIONES Y DEBERES SON ASIGNADOS DE ACUERDO A LOS PERFILES DE PUESTO</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿CONSIDERA QUE LOS TRABAJADORES DE MUNICIPALIDAD TIENEN LOS CONOCIMIENTOS NECESARIOS?</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿CONSIDERA QUE LOS TRABAJADORES DE MUNICIPALIDAD TRABAJAN DE MANERA DE HONESTA?</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>
<p>¿CONSIDERA QUE LA MUNICIPALIDAD BRINDA SEGURIDAD EN SUS TRANSACCIONES COMERCIALES?</p>	<p>TA ( X )                      TD(   )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

¿Considera que los trabajadores de Municipalidad ofrecen un servicio personalizado?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que el tiempo de espera para obtener el servicio es el adecuado?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que dentro de las instalaciones de la municipalidad existe un espacio adecuado para atender a los usuarios?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que sus consultas sobre los servicios son respondidas fielmente?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los trabajadores ofrecen una información certera y veraz sobre los requerimientos del servicio?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los trabajadores cuentan con la suficiente experiencia?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los trabajadores y personal de atención brinda un trato amable?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Los colaboradores de la municipalidad detallan el tipo de servicio que se le esta brindando?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Usted encuentra limpias y ordenadas las instalaciones donde brindaran el servicio?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Las instalaciones de la sala de espera para usuarios son cómodas y limpias?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

		_____
¿Las instalaciones de la sala de espera tiene una temperatura adecuada?	TA ( X )	TD( ) SUGERENCIAS: _____
¿Después del servicio, el personal verifica su conformidad?	TA ( X )	TD( ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores de la municipalidad se encuentran correctamente uniformados?	TA ( X )	TD( ) SUGERENCIAS: _____
<b>4. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA 32 N°	TD _____
<b>5. COMENTARIO GENERALES:</b>	El instrumento es confiable	
<b>6. OBSERVACIONES:</b>	Sin observaciones	

**COMCREAT SRL**  
  
 RAFAEL IZQUIERDO E.  
 Firma / Sello del experto

**Escuela de Administración**

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

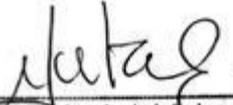
<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
	<b>PROFESIÓN</b>	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	<b>ESPECIALIDAD</b>	GESTION DEL TALENTO HUMANO
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	12 AÑOS
	<b>CARGO</b>	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
<b><u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u></b>		
<b>MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS EMPLEADOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ” - CHICLAYO 2015</b>		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>		<b>Delgado Acha Alicia Isabel</b>
<b>ESPECIALIDAD</b>		ESCUELA DE ADMINISTRACION
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>		Cuestionario
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL:</u></b> Determinar la relación entre la motivación y la calidad de servicio que brindan los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.	
	<b><u>ESPECIFICIOS:</u></b> Identificar el nivel de motivación de los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.  Identificar el grado de calidad de servicio que brindan los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.  Identificar las dimensiones que generan motivación en los empleados de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz Chiclayo.	

<b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 31 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
Las herramientas y mobiliario de la institución me permiten desarrollar mi trabajo con calidad	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El ambiente físico de la institución es adecuado para realizar un trabajo de calidad	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El sueldo que proporciona la institución me permite satisfacer mis necesidades	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El sueldo que proporciona la institución es adecuado para el trabajo que realizo	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Pertener a la institución me permite asegurar a mi familia económicamente	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: : _____
La institución promueve mi progreso laboral	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
En la institución existe una política de reconocimiento de logros y cumplimiento de objetivos	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
En la institución se premia el trabajo bien hecho	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Mi jefe inmediato me motiva a	TA ( X )                      TD(   )

cumplir con los objetivos laborales	SUGERENCIAS: _____
Considero a mi jefe inmediato un lider inspirador	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
El clima con mis compañeros de trabajo es cordial y profesional	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La comunicación entre áreas permite el cumplimiento de los objetivos de la institución	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
Los puestos en la institución se encuentran ubicados por las personas ideales	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
La distribución de tareas en la empresa es equitativa y justa	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
En la institución las funciones y deberes son asignados de acuerdo a los perfiles de puesto	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los trabajadores de Municipalidad tienen los conocimientos necesarios?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los trabajadores de Municipalidad trabajan de manera de honesta?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que la Municipalidad brinda seguridad en sus transacciones comerciales?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los trabajadores de	TA ( X )                      TD(   )

Municipalidad ofrecen un servicio personalizado?	SUGERENCIAS: _____
¿Considera que el tiempo de espera para obtener el servicio es el adecuado?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que dentro de las instalaciones de la municipalidad existe un espacio adecuado para atender a los usuarios?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que sus consultas sobre los servicios son respondidas fielmente?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los trabajadores ofrecen una información certera y veraz sobre los requerimientos del servicio?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los trabajadores cuentan con la suficiente experiencia?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los trabajadores y personal de atención brinda un trato amable?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Los colaboradores de la municipalidad detallan el tipo de servicio que se le esta brindando?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Usted encuentra limpias y ordenadas las instalaciones donde brindaran el servicio?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Las instalaciones de la sala de espera para usuarios son cómodas y limpias?	TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____

¿Las instalaciones de la sala de espera tiene una temperatura adecuada?		TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Después del servicio, el personal verifica su conformidad?		TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
¿Considera que los colaboradores de la municipalidad se encuentran correctamente uniformados?		TA ( X )                      TD(   ) SUGERENCIAS: _____
<b>7. PROMEDIO OBTENIDO:</b>	N° TA 32 N° TD _____	
<b>8. COMENTARIO GENERALES:</b> El instrumento es confiable		
<b>9. OBSERVACIONES:</b> observaciones		Sin

  
**Mr. Julio Roberto Izquierdo Espinosa**  
 ASESOR ESPECIALISTA  
 CLAD. 18851



Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz  
GERENCIA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS  
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

José Leonardo Ortiz, 12 de Junio de 2023

**CARTA N°694-2023-MDJLO/GGRH**

Sra:  
**ALICIA ISABEL DELGADO ACHA.**  
ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE LA USS.

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ.**

**ASUNTO** : SE AUTORIZA PERMISO PARA APLICAR EL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS, CON LA FINALIDAD DE DESARROLLAR EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.

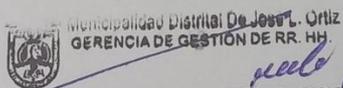
**REF** : EXP N°7601-2023-MDJLO/UTD  
MEMORANDO N°1805-2011-MDJLO/SGRH  
(En vías de Regularización).

Es grato dirigirme a usted, manifestándole mi cordial saludo, y a la vez en mi condición de **Gerente de Gestión de Recursos Humanos**, haciendo de su conocimiento que se **AUTORIZA** el permiso para aplicar el instrumento de recolección de datos, con la finalidad de desarrollar el proyecto de investigación denominada "**MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS EMPLEADOS EN LA MUNICIPALIDAD DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ CHICLAYO-2011**". Teniendo en cuenta los límites de la información que pueda brindar la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente.

C.c.  
ARCHIVO



*Carlos Acevedo Villar*  
**Abog. Carlos Acevedo Villar**  
GERENTE DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Av. Saénz Peña N° 2151  
José Leonardo Ortiz – Chiclayo – Lambayeque

gr\_gestionrrhh@munijlo.gob.pe

NOMBRE DEL TRABAJO

**MOTIVACIÓN Y SU RELACIÒN CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS EMPLEADOS EN LA MUNICIPALIDAD DI**

AUTOR

**Alicia Isabel Delgado Acha**

RECUENTO DE PALABRAS

**11177 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**60997 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**50 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**196.2KB**

FECHA DE ENTREGA

**May 10, 2023 3:28 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**May 10, 2023 3:29 PM GMT-5**

● **21% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 20% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

### ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0004 – FACEM-USS-2012, presentado por el /la Bachiller, ALICIA ISABEL DELGADO ACHA, con su tesis Titulada “MOTIVACION Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE BRINDAN LOS EMPLEADOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE JOSE LEONARDO ORTIZ “2011.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 21% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán

Pimentel, 10 de mayo de 2023



Dr. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.

