



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Motivación laboral y su relación con la calidad del servicio en la  
Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, 2022**

**AUTOR:**

Bach. Castillo Burgos, Paul Abad ([orcid.org/0000-0003-1191-5292](https://orcid.org/0000-0003-1191-5292))

**ASESORA:**

Mg. Quispe Rivera, Teotista Adelina ([orcid.org/0000-0002-3371-1488](https://orcid.org/0000-0002-3371-1488))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Empresarial y Productiva

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a Dios por guiar siempre mis pasos y darme la inteligencia para hacer una persona de bien, a mi querida esposa por estar siempre presente en mi vida apoyándome incondicionalmente y dándome las fuerzas para cumplir con mis objetivos poniendo su confianza en cada reto que se ha presentado, a mis queridos padres quienes siempre han visto por mi bienestar y educación desde temprana edad.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco al ser más maravilloso que es Dios por cuidar siempre de mí y guiarme por la senda del bien; en segundo lugar, a cada miembro de mi familia: a mi esposa Jhenny Noemí Aguilar Trujillo por su apoyo en todo momento difícil, a mi padre Rómulo Castillo Sánchez y a mi madre Santos Burgos Murga quienes me enseñaron buenos valores, a mis hermosos hijos Mathiel y Luana por ser el motivo de mi lucha constante de mi superación.

Y a mí asesora Teotista Adelina Quispe Rivera quién me brindó todo su conocimiento para que gracias a ello yo pueda realizar esta investigación.

Gracias a todos.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	vii
Resumen .....	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización .....	16
3.3. Población, muestra y muestreo .....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos: .....	20
3.5. Procedimiento. ....	25
3.6. Método de análisis de datos: .....	27
3.7. Aspectos éticos: .....	28
IV. RESULTADOS .....	29
V. DISCUSIÓN.....	50
VI. CONCLUSIONES.....	53
VII. RECOMENDACIONES .....	55
REFERENCIAS .....	56
ANEXOS.....	62

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Valor de las respuestas del instrumento de evaluación según LIKERT ..	17
<b>Tabla 2.</b> Planilla del personal de la MDSCCH 2022 .....	20
<b>Tabla 3.</b> Validación del cuestionario por 7 ingenieros industriales .....	22
<b>Tabla 4.</b> Validez de contenido.....	22
<b>Tabla 5.</b> Confiabilidad del cuestionario .....	24
<b>Tabla 6.</b> Coeficientes para interpretar correlación.....	27
<b>Tabla 7.</b> Frecuencia de la motivación intrínseca según el género de los trabajadores de la MDSCCH.....	29
<b>Tabla 8.</b> Frecuencia de la motivación extrínseca según el género de los trabajadores de la MDSCCH.....	30
<b>Tabla 9.</b> Frecuencia de la motivación trascendental según el género de los trabajadores de la MDSCCH.....	31
<b>Tabla 10.</b> Frecuencia de la motivación laboral según el género de los trabajadores de la MDSCCH .....	32
<b>Tabla 11.</b> Frecuencia de la motivación intrínseca según el régimen laboral de los trabajadores de la MDSCCH.....	33
<b>Tabla 12.</b> Frecuencia de la motivación extrínseca según el régimen laboral de los trabajadores de la MDSCCH.....	34
<b>Tabla 13.</b> Frecuencia de la motivación trascendental según régimen laboral de los trabajadores de la MDSCCH.....	36
<b>Tabla 14.</b> Frecuencia de la motivación laboral según el régimen laboral de los trabajadores de la MDSCCH.....	37
<b>Tabla 15.</b> Prueba de normalidad para ambas variables de estudio.....	38
<b>Tabla 16.</b> Frecuencia de la motivación laboral .....	39
<b>Tabla 17.</b> Frecuencia de calidad del servicio .....	40
<b>Tabla 18.</b> Niveles de la motivación laboral y la calidad del servicio de los trabajadores de la MDSCCH.....	41
<b>Tabla 19.</b> Niveles de la motivación intrínseca y la calidad del servicio de los trabajadores de la MDSCCH.....	42
<b>Tabla 20.</b> Niveles de motivación extrínseca y la calidad del servicio de los trabajadores de la MDSCCH.....	43

<b>Tabla 21.</b> Niveles de motivación trascendental y la calidad del servicio de los trabajadores de la MDSCCH.....	44
<b>Tabla 22.</b> Resultado de la correlación de la motivación laboral con la calidad del servicio.....	45
<b>Tabla 23.</b> Correlación de Rho Spearman entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio.....	47
<b>Tabla 24.</b> Correlación de Rho Spearman entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio.....	48
<b>Tabla 25.</b> Resultado de la correlación de la dimensión 3 motivación trascendental con la calidad del servicio .....	49

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Esquema del diseño descriptivo correlacional: .....	15
<b>Figura 2.</b> Porcentaje del nivel de motivación intrínseca según el género de los trabajadores de la MDSCCH.....	29
<b>Figura 3.</b> Porcentaje de la motivación extrínseca según el género de los trabajadores de la MDSCCH.....	30
<b>Figura 4.</b> Porcentaje de la motivación trascendental según el género de los trabajadores de la MDSCCH.....	31
<b>Figura 5.</b> Porcentaje de la motivación laboral según el género de los trabajadores de la MDSCCH .....	32
<b>Figura 6.</b> Porcentaje de la Motivación intrínseca según el régimen laboral de los trabajadores de la MDSCCH.....	33
<b>Figura 7.</b> Porcentaje de la motivación extrínseca según el régimen laboral de los trabajadores de la MDSCCH.....	35
<b>Figura 8.</b> Porcentaje de la motivación trascendental según el régimen laboral de los trabajadores de la MDSCCH. ....	36
<b>Figura 9.</b> Porcentaje de la motivación laboral según el régimen laboral de los trabajadores de la MDSCCH.....	37
<b>Figura 10.</b> Histograma de la V1 motivación laboral .....	40
<b>Figura 11.</b> Histograma de la V2 calidad del servicio .....	41
<b>Figura 12.</b> Porcentaje de la motivación laboral y la calidad del servicio de los trabajadores de la MDSCCH.....	42
<b>Figura 13.</b> Porcentaje de la motivación intrínseca y la calidad del servicio de los trabajadores de la MDSCCH.....	43
<b>Figura 14.</b> Porcentaje de la motivación extrínseca y la calidad del servicio de los trabajadores de la MDSCCH.....	44
<b>Figura 15.</b> Porcentaje de la motivación trascendental y la calidad del servicio de los trabajadores de la MDSCCH. ....	45
<b>Figura 16.</b> Gráfico de dispersión de las variables motivación laboral y calidad del servicio.....	46

## Resumen

La presente investigación “Motivación laboral y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, 2022”, cuyo objetivo general fue analizar qué relación existe entre las dos variables mencionada. Se basó en la siguiente metodología, tipo de investigación aplicada de enfoque cuantitativo, el diseño de esta investigación fue no experimental, alcance descriptivo correlacional. Tuvo una muestra de 26 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento el cuestionario con 38 ítems. Este fue validado por 7 expertos y la confiabilidad se obtuvo mediante el alfa de Cronbach = 0.978. los datos obtenidos de los 26 trabajadores.

Se realizó el análisis descriptivo e inferencial, en el primero se midió los niveles de motivación baja, regular y buena con respecto al género y al régimen laboral.

En cuanto al análisis inferencial se llegó a la conclusión que la motivación laboral se relaciona con la calidad del servicio de forma significativa y positiva considerable, puesto que se obtuvo el valor de la significancia = 0.000 esta medida es menor al valor ( $p < 0.05$ ), asimismo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.871 de esta forma se aceptó la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** Motivación laboral, calidad del servicio, Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca

## Abstract

The present investigation "Work motivation and its relationship with the quality of service in the District Municipality of Santa Cruz de Chuca, 2022", whose general objective was to analyze what relationship exists between the two variables mentioned. It was based on the following methodology, type of applied research with a quantitative approach, the design of this research was non-experimental, descriptive of correlational scope. There was a sample of 26 workers, the technique used was the survey and the questionnaire with 38 items as an instrument. This was validated by 6 experts and reliability was obtained using Cronbach's alpha = 0.978. the data obtained from the 26 workers.

The descriptive and inferential analysis was carried out, in the first one the levels of low, regular and good motivation were measured with respect to gender and work regime.

Regarding the inferential analysis, it was concluded that work motivation is related to the quality of the service in a significant and positive way, since the significance value = 0.000 was obtained, this measure is less than the value ( $p < 0.05$ ) Likewise, Coefficient Spearman's Rho correlation = 0.871, thus the alternative hypothesis was accepted.

**Keywords:** Work motivation, quality of service, District Municipality of Santa Cruz de Chuca

## I. INTRODUCCIÓN

Las Municipalidades en el Perú representan al gobierno y están al servicio de la población, promueven programas de inversión en los que se incluyen proyectos para impulsar el progreso integro de los pueblos. La comunicación en estas instituciones es importante para tener una gestión eficiente lo cual va a permitir a los pobladores y autoridades estar informados de las necesidades de la jurisdicción.

En el área de trabajo de diversas entidades cada vez es más importante saber qué elementos intervienen en la motivación de su recurso humano. Es por ello que en la actualidad es una prioridad que las organizaciones mantengan al personal motivado, puesto que es clave para lograr resultados positivos.

La calidad del servicio no es tema actual en las instituciones, ya que siempre el usuario ha reclamado mejor atención y un mejor trato al recibir el servicio, seguido de confianza, tiempos prudentes y una constante innovación brindada por las instituciones públicas y privadas, por ello éstas han buscado diferentes alternativas para enriquecer las exigencias. La calidad del servicio en la Municipalidad debe estar dedicada a impulsar el bienestar, a cumplir con las perspectivas y necesidades de los ciudadanos brindándole un servicio de calidad durante la atención ofrecida.

El Diario Gestión, (2017) según Enrique Pérez-Wicht indicó que las empresas han cambiado de orientación. Ahora también se encaminan en obtener la inteligencia emocional y no solamente en los objetivos que se proponen porque con un trabajador motivado en su ambiente laboral puede aumentar su productividad en un 80%. Pero si la empresa cuenta con personal con inteligencia emocional baja se reduce su productividad a un 50%.

En la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, hay varios componentes por los cuales los trabajadores de dicha institución no brindan un buen trato o hay deficiencias al momento de brindar el servicio a los ciudadanos, siendo algunas de las causas la desmotivación del personal, monotonía en el trabajo, estar indeciso de los procedimientos a hacer, carencia de capacitaciones en temas administrativos, etc. Aunque no es excusa para dar una buena atención a los ciudadanos, pero esto genera como resultado que los trabajadores no se sientan

comprometidos, ya que se dedican únicamente a cumplir con sus responsabilidades, y se evidencia con la molestia y quejas de los usuarios en cuanto a la atención que ellos brindan y a la falta de proyectos que se ejecutan en el distrito.

En el ámbito local, no hay todavía estudios relacionados a la motivación, por esta razón se realizó esta investigación para determinar si la motivación de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca repercute en la calidad del servicio que brindan a la población en general. De esta manera se trató de comprobar cómo repercute una persona motivada en su comportamiento al momento de dar un servicio de atención. En este estudio se investigó qué es lo que impulsa a los trabajadores a realizar sus actividades con mayor compromiso, responsabilidad y motivación en su institución.

En base a esa problemática se formuló el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022? y los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022? ¿Qué relación existe entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022? ¿Qué relación existe entre la motivación trascendental y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022?

Esta investigación se justifica basada en las sucesivas explicaciones: Justificación teórica, este estudio se basó en información teórica y científica actualizada de diversos autores sobre las dos variables de estudio del recurso humano de los gobiernos locales donde precisan la presencia de la relación o afinidad entre ambas variables a estudiar. Lo cual ayudó a determinar cómo repercute la motivación laboral en la calidad del servicio, los resultados obtenidos en esta investigación incrementarán el conocimiento de los funcionarios, porque proporcionará información de la importancia de mantener motivado a su personal, así también reconocer los diferentes factores que influyen en la calidad del servicio que brindan en su institución. Justificación práctica, para lograr los objetivos de esta investigación se aplicó un cuestionario, los datos obtenidos en la

encuesta se procesaron en el programa estadístico SPSS con la finalidad de comprobar la correlación entre las dos variables. Los resultados ayudarán al personal a mejorar su nivel de motivación implantando nuevas prácticas lo cual nos permitirán encontrar propuestas concretas a problemas que se susciten en la entidad y así mejorar la atención para lograr satisfacer a los usuarios. Justificación social, dichos resultados valdrán para que la institución analice la importancia de tener a los trabajadores motivados con la finalidad de contar con un entorno laboral grato y puedan contribuir mejoras a la calidad del servicio administrativo. Tratando siempre de cubrir las necesidades de los ciudadanos.

Al revisar las investigaciones previas y las teorías que dan sustento a este estudio, se enunció como objetivo general: Analizar qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022. Ya que estas variables son importantes en cualquier organización porque de ello depende el rendimiento de los trabajadores de acuerdo a sus funciones que deben cumplir en sus puestos de trabajo. De igual manera, del objetivo general se despliegan tres objetivos específicos: Analizar la relación entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022, Analizar la relación entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022 y Analizar la relación entre la motivación trascendental y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022.

Asimismo, de acuerdo al enfoque abordado se planteó la siguiente hipótesis general: Existe relación significativa entre la motivación laboral y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022. Además de la hipótesis general nacen las siguientes hipótesis específicas: Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022; Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022; Existe relación significativa entre la motivación trascendental y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Se revisó información a nivel internacional y nacional que aportaron al tema de estudio. La motivación laboral y la relación con la Calidad del Servicio en los trabajadores de las Municipalidades en estos últimos años se ha estudiado en diferentes trabajos de investigación.

Estos temas también han sido estudiados a nivel internacional es así que tenemos a Calvache (2016) en su tesis de grado se planteó como objetivo estudiar la incidencia de la motivación en la calidad de servicio de los trabajadores municipales. Su investigación tuvo un enfoque cualitativo de tipo descriptivo. Se aplicó la encuesta a 46 trabajadores municipales y a 376 usuarios y se concluyó que la primera variable si inciden en la calidad de servicio, mientras más motivado se encuentren los empleados mejor será su desempeño; es importante que la municipalidad cuente con planes motivacionales de implementación constante.

Asimismo, Cadena (2019) En su tesis de grado, su objetivo fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño laboral. Su enfoque fue cuantitativo, de diseño no experimental con un corte transeccional, alcance descriptivo correlacional. La población se conformó por 50 trabajadores de la empresa ENVATUB S.A. Como instrumento aplicó un cuestionario MbM, se obtuvo como resultado que la calidad del trabajo tiene correlación de 0,758 con las necesidades de protección y seguridad; 0,345 con las necesidades sociales; 0,319 con necesidades de autorrealización, de igual manera se obtuvo correlación con el trabajo en equipo llegando a la conclusión que si hay una correlación entre sus dos variables.

Mientras tanto Dris Kharroub y COthmanMansour, (2019) En su artículo tuvieron como finalidad reconocer la correlación entre los factores de la planificación estratégica y las dimensiones de la calidad del servicio (capacidad de respuesta, seguridad, garantía, tangibilidad, confiabilidad) en la Municipalidad de Jenin, El investigador utilizó el método descriptivo analítico, teniendo como población 140 empleados y la muestra de investigación se seleccionó aleatoriamente a 114 de los cuales 85.1 % son varones y el 14.9 % son mujeres. Se aplicó un cuestionario para determinar la calidad del servicio que constó de cinco dimensiones con 22 ítems presentados en la escala de LIKERT, donde muestra un índice de

confiabilidad del  $\alpha = 0.968$ , el coeficiente de correlación de Pearson es (0,760) y un nivel de significancia de (0,000) y concluyó que existe relación positiva de los componentes de la planificación estratégica y las cinco dimensiones del del modelo SERVQUAL.

También Zaini et al. (2020) En su artículo tuvieron como propósito determinar cómo repercute las variables exógenas, en las variables endógenas a través de variables intermedias, su enfoque fue cuantitativo y alcance descriptivo correlacional. Su población estuvo conformada por 155 trabajadores del Gobierno Regional de Tuban, se utilizó una encuesta. Los resultados señalan que el liderazgo transformacional, la competencia y el entorno de trabajo repercuten en la motivación laboral. Su coeficiente de correlación es 0.32; 0,28 y 0.27 respectivamente con una probabilidad de 0,000 para los dos primeros indicadores y de 0.014 para el tercero. Asimismo, el liderazgo, la competencia y el entorno de trabajo influyen significativamente en la Calidad del Servicio, su  $r$  es: 0.37; 0.20 y 0.24 respectivamente y tienen una probabilidad de 0.000; 0.006 y 0.015 estos valores son menores que 0.05 por lo tanto, llegó a la conclusión que los indicadores del liderazgo transformacional, la competencia y el ambiente de trabajo influyen significativamente en las variables motivación laboral y calidad de servicio en empleados del gobierno del distrito de Tuban.

Finalmente, Sibonde y Dassah (2021) En su artículo plantearon el objetivo de hallar la relación entre la motivación y la calidad de servicio en los empleados del municipio de Sudáfrica, esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo correlacional, la muestra lo conformó 121 empleados, los datos se recopilaron mediante un cuestionario con 25 ítems según escala de LIKERT, los datos fueron procesados en el programa estadístico SPSS, al aplicar la prueba de correlación Rho de Spearman se obtuvieron los siguientes resultados  $r = 0.860$  y una probabilidad de significancia  $p \leq 0.0000$ , llegó a la conclusión que los indicadores de sus dos variables de estudio tienen una correlación positiva alta.

También existen estudios preliminares a nivel nacional, Epquin y Lertzundi (2018) En su tesis de grado, como objetivo se plantearon hallar la relación que existe entre motivación y calidad del servicio en los trabajadores de la municipalidad de Chachapoyas. Su enfoque fue cuantitativo, y tuvo un alcance descriptivo

correlacional, el diseño de este estudio fue no experimental, Su muestra estuvo conformada por 30 empleados. Para recopilar información en esta tesis se usó un cuestionario según escala tipo LIKERT. Se obtuvo como resultado un nivel de significancia de  $p= 0.000$  y una correlación Rho de Spearman = 0.481 y se llegó a la conclusión que si existe relación entre las dos variables.

Por otro lado, Dulanto (2019) En su tesis de grado su propósito fue analizar si existe correlación entre la gestión administrativa con la calidad del servicio de los servidores públicos de la municipalidad de Chancay, se aplicó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y los datos fueron tomados en un único momento con un alcance descriptivo correlacional. En esta investigación se aplicó un cuestionario con 32 Ítems de actitudes según escala LIKERT a 40 empleados, tuvo como resultados una significancia =0.000 menor que (0.05), por ello, denegó la  $H_0$  y se tuvo que aceptar la hipótesis alterna. También se encontró una correlación Rho de Spearman de 0.542, que indica ser positiva y se concluyó que la variable 1 incide significativamente en la variable 2.

Así mismo Talavera et al., (2021). En su artículo plantearon el siguiente objetivo, analizar la correlación entre la motivación y satisfacción laboral en la municipalidad de Puno, tuvo un diseño no experimental de alcance descriptivo y de corte transversal. La muestra de su investigación fue de 76 trabajadores, para medir la motivación se empleó un cuestionario de 34 ítems y para la satisfacción de 43 ítems según la escala de LIKERT. Se obtuvo como resultados de fiabilidad un índice de alfa de Cronbach = 0.801 para el primer instrumento,  $\alpha = 0.898$  para el segundo y un nivel de significación de  $p= 0,001$  y una correlación de  $r = 0,167$  lo que muestra que existe baja correlación entre estas variables de estudio. Se concluyó que los trabajadores de dicha municipalidad se encuentran poco motivados.

También Tejada (2021) En su tesis de grado tuvo como propósito analizar si la motivación extrínseca incide en el desempeño laboral; tuvo un diseño no experimental de enfoque cuantitativo y de corte transversal. Se utilizó como instrumento para la recolección de datos el cuestionario aplicado a 218 trabajadores. Para determinar la correlación, se aplicó el programa estadístico SPSS. el cual determinó una correlación positiva (0.112) entre ambas variables con un nivel de significancia de 0.047 lo cual concluye que, mientras más

motivación se brinda al personal, mayor será el nivel de desempeño de los trabajadores de la municipalidad de Miraflores, Arequipa.

Finalmente, Vera (2021). En su tesis de grado tuvo como objetivo encontrar la correlación de calidad del servicio con la satisfacción, el tipo de investigación fue básica, diseño de investigación no experimental, de corte transversal y alcance descriptivo, su muestra fue de 244 ciudadanos. Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario. Se obtuvieron como resultados el coeficiente de correlación de Spearman = 0,973 lo cual muestra una correlación positiva teniendo un nivel de significancia = 0,000 y se concluyó que hay correlación significativa entre estas variables.

En cuanto a las definiciones relacionados al tema, se tiene como primera variable a la motivación laboral, esta es importante al momento de realizar diversas actividades tanto en instituciones públicas como privadas porque si existe un proceso motivacional dinámico impulsa al personal a trabajar hasta lograr sus metas aún más cuando hay una buena comunicación entre empleados logrando así una mejor productividad en sus funciones.

Existen diferentes instituciones que se encuentran estructuradas de manera adecuada, tienen excelentes profesionales, pero no tienen capacidad de liderazgo para la motivación; si bien es cierto que la motivación lo debe aplicar primeramente el jefe máximo de la institución, los trabajadores también deben motivar al jefe, puesto que la motivación se mejora con el aporte de ambos de forma interactiva. La motivación es el eje que impulsa a nuestro sistema emocional para alcanzar nuestros objetivos.

Seguidamente, se muestran algunos conceptos de la motivación, lo cual nos ayuda a entender el comportamiento de la persona, buscando de esta manera identificar los factores que impulsan su motivación.

Para Hellriegel, et al. (2004) citado por Gómez ( 2017, p. 3) Señalan que la motivación es una fuerza que actúa desde el interior de la persona con la finalidad de que se comporte de manera específica para alcanzar una meta.

Por otro lado, Rheinberg y Vollmeyer ( 2019, p.15) indican que la motivación es una construcción mental de las condiciones internas de las necesidades, anhelos, deseos, impulsos, etc.

Según Chiavenato (2000) citado por Peña y Villón (2018, p. 182), nos indica que la motivación se vincula con el actuar del ser humano, Los factores externos e internos provocan en la persona la necesidad y el deseo de realizar acciones que permitirán cumplir su objetivo.

Las teorías de la motivación nacen a mediados del siglo XX las cuales explican y definen la motivación además contribuyen con la indagación continua de cómo cubrir las necesidades de los seres humanos.

Rayat y Gupta (2021, p.436) señalan que las estrategias son implementadas por los gerentes para asesorar a su personal. Las teorías de la motivación ayudan al reconocimiento de los esfuerzos, incentivos monetarios y no monetarios y dan un ejemplo de líder de equipo efectivo, solución de quejas entre otras.

Para estudiar cómo repercute la motivación en la calidad del servicio que ofrecen los empleados se identificaron y estudiaron las teorías más relevantes de la motivación. Las cuales son: La teoría de la pirámide motivacional de Maslow en 1943, la teoría del factor dual de Herzberg en 1967, la teoría del Establecimiento de las metas de Locke en 1968, la teoría de ERC de Alderfer en 1972, la teoría de logro, poder y afiliación de McClelland en 1989 y la Teoría antropológica de Juan Pérez en 1985, las cuales se describirán a continuación.

La teoría de la pirámide de Abraham Maslow, indicó que los individuos se motivan por cinco tipos de necesidades: la primera son necesidades fisiológicas, estas son las de menor grado de significancia que son las necesidades de satisfacerse del alimento, de la sed y del abrigo, se relaciona con la subsistencia del individuo; la segunda son necesidades de seguridad, cuando la primera necesidad es satisfecha, esta se transforma en la energía que impulsa a dominar la personalidad y según Maslow gran parte de los seres humanos solamente llega a esta fase. Estas son cuando las personas se preocupan por ahorrar para adquirir bienes y seguros y de esta forma tener una vida ordenada donde va tener estabilidad personal y familiar también nos menciona que estas necesidades se manifiestan de forma negativa como temor y miedo; la tercera son necesidades sociales, se refieren a las necesidades de sentido de pertenencia, de afecto y amistad como la necesidad de tener amigos y compañeros, estas necesidades están básicamente orientadas socialmente y para que se puedan realizar necesitan que se haya alcanzado parte de las necesidades de los niveles

anteriores; la cuarta son necesidad de estima, está asociado a nuestro aspecto Psicológico. La satisfacción es indispensable para una evaluación personal, se subdivide en dos tipos: una hace referencia al amor que tenemos por uno mismo como la confianza y la otra al respeto de los demás como reputación, admiración, condición social entre otros, las dificultades que se generan en este nivel son sentirse inferior con respecto a los demás que se puede manifestar como culpa, vergüenza, etc.; la quinta son necesidad de autorrealización, llamada también metanecesidades y comprende una satisfacción por lograr todos los objetivos en los diferentes aspectos de su vida es decir para que un ser humano logre su autorrealización debe haber satisfecho las necesidades anteriores. Araya y Pedreros, 2013 citado por Torres et al. (2020, p. 12).

La Teoría del factor dual de Frederick Herzberg, es un refinamiento de la pirámide de Maslow. Herzberg argumentó que hay dos conjuntos de necesidades en vez de cinco como argumentó Maslow.

Alvarado y Argüello ( 2018, p.203) indican que esta teoría tiene varios nombres diferentes incluyendo la teoría de motivación e higiene, insatisfactorios-satisfactorios, o factores intrínsecos y extrínsecos, según el nivel de análisis de la teoría. Esta teoría se basa en el contexto externo y en el trabajo del ser humano. Como primer elemento tenemos a los factores intrínsecos que se centran en el desarrollo emocional e intelectual de la persona y están relacionados con las necesidades sociales y de autorrealización. Cuando los factores intrínsecos se cubren producen en los trabajadores satisfacción laboral teniendo lo que conlleva a tener índices de productividad favorables.

Sin embargo, si estos no son cubiertos no producirán insatisfacción en los empleados, estos no estarán satisfechos ni insatisfechos. Los factores intrínsecos más importantes son: crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, responsabilidad; como segundo elemento tenemos a los factores extrínsecos, permiten que el empleado no se sienta insatisfecho en su ambiente laboral, pero estos no generan motivación para el logro de sus objetivos. Pueden ser la supervisión, el salario y las condiciones de trabajo. Los factores extrínsecos sólo permiten que los empleados estén dispuestos a trabajar, mientras que los factores intrínsecos decidirán su calidad de trabajo.

Por otro lado, Wietrak et al. (2021, p.9). Señalan que la teoría dual de Herzberg, considera que la satisfacción laboral y, en consecuencia, la productividad se ve afectada por dos factores en el lugar de trabajo que actúan de manera independiente: factores intrínsecos que aumentan la satisfacción (denominados factores de motivación) y factores extrínsecos que disminuyen la satisfacción (denominados factores de higiene). Según Frederick Herzberg, los factores intrínsecos se basan en la necesidad de crecimiento personal de un individuo, como los logros, el reconocimiento, la responsabilidad, el avance o la naturaleza del trabajo en sí. Los factores extrínsecos son externos al trabajo en sí y representan "necesidades de deficiencia" que puede hacer que los trabajadores no estén contentos, como los ambientes de trabajo, las relaciones interpersonales, el apoyo de supervisión, el salario, entre otros. Si estos factores no existen o son mal administrados, la satisfacción y el rendimiento en el trabajo de una persona disminuirán.

Al respecto de La Teoría del Establecimiento de las Metas Peña y Villón (2018, p. 185). Señalan que Edwin A. Locke crea esta teoría basada en la idea de que el establecimiento de metas está vinculado al desempeño de las actividades el cual manifiesta que los trabajadores están más motivados cuando tienen sus objetivos bien definidos y ellos mismos se fijan sus propios objetivos con el fin de cumplirlos. Además de establecer objetivos claros, Locke enfatizó el hecho de que las personas trabajan bien cuando se enfrentan a objetivos desafiantes. Abordar estos objetivos más difíciles obliga a los empleados a trabajar duro y a desarrollar sus habilidades y, como resultado deben recibir comentarios positivos y reconocimientos. Lo cual conlleva a tener más compromiso, productividad y satisfacción de los empleados en el lugar de trabajo.

Sobre la teoría de ERC: existencia, relación y crecimiento podemos mencionar a Badubi (2017, p. 46) quien aportó que Clayton Paul Alderfer, psicólogo estadounidense modificó la teoría de Maslow, de 5 necesidades lo comprimió a un modelo con tres necesidades, La teoría de la motivación ERC incluye las relaciones personales y familiares. Este modelo señala que todos los seres humanos están motivados por estas tres necesidades y que la más motivadora de estas necesidades es la existencia y la menos concreta pero igualmente importante de las necesidades de Alderfer en el modelo ERC es la de crecimiento.

A continuación, explicamos las necesidades: la necesidad de existencia, corresponde a la supervivencia física y psicológica es decir incluye la seguridad física de la persona. Incluyen las necesidades del primer nivel de la teoría de Maslow; la necesidad de relación, Conciernen a las interacciones ya sean familiares o sociales como reconocimiento, apoyo emocional. Incluyen las necesidades de tercer y cuarto nivel de la teoría de Maslow; la Necesidad de crecimiento, se asocia con el autodesarrollo, la realización y la sensación de alcanzar tu crecimiento personal. Las personas buscan el éxito mediante el cumplimiento de logros propios en vez de recibir buenas recompensas, esto se relaciona con los entornos académicos y manifiesta por qué algunos docentes llegan a triunfar, a pesar de las dificultades que atraviesan.

Peña y Villón ( 2018, p.184)La teoría de las tres necesidades del Psicólogo estadounidense David McClelland, intenta explicar cómo afectan tres necesidades en la motivación de la persona. Según esta teoría, las personas independientemente de su edad, género o cultura tienen tres clases de necesidades en base a experiencias adquiridas en su subsistencia, las cuales mencionamos a continuación: la necesidad de logro, se refiere al deseo de lograr algo difícil, dominar tareas complejas, alcanzar un alto nivel de éxito y superar a los demás. Es decir, las personas se imponen a sí mismas retos y la satisfacción radica en la capacidad de superarlos; la necesidad de poder, se describe como el deseo de hacer que los demás se comporten de la forma que desea la persona. Vale decir que la persona es motivada por el deseo de tener un impacto en los demás, con la finalidad de influir o controlar su comportamiento y por último la necesidad de afiliación, esta necesidad tiene el deseo de formar personas que puedan entablar relaciones sociales, evitar problemas y establecer una cálida amistad. O sea, refleja el deseo de interactuar socialmente con los demás, de sentirse apreciados y aceptados por su grupo social.

La Teoría antropológica de Juan Pérez según mencionaron (López et al., 2019, p.68) existen tres modelos de motivación que son mecánica, Psicológica y antropológica que conllevan a tres motivaciones extrínseca, intrínseca y trascendental, la dificultad es que en las personas los elementos internos y externos afectan su compromiso con la organización porque no son estables en la misma motivación, cada una de las organizaciones tiene personal con diferente

personalidad, gustos y motivaciones que conllevan a sentirse satisfechos Siguiendo la motivación antropológica del profesor Juan Pérez la motivación trascendente viene hacer el trabajo colaborativo, trabajo en equipo y el servicio mutuo, siendo así una motivación competente para todas las instituciones innovadoras, teniendo como elemento los talentos y capacidades de los trabajadores para cumplir un objetivo en común ya que sin motivación no se podrá realizar procesos de innovación.

Racelis (2017, p. 4) señaló que la teoría del profesor Juan Pérez se basa en el interés de lo que le sucede a los demás dejando de lado los beneficios propios. La motivación trascendente se diferencia de las motivaciones extrínsecas e intrínsecas porque desarrolla un interés positivo en las personas y logra que se identifiquen con la institución donde laboran y tienen interés desinteresado por el bien de los demás. También menciona que la teoría antropológica delimita las teorías de la motivación en tres tipos porque según su criterio los autores de las teorías anteriores solo han intentado explicar los factores que motivan al ser humano, y ha sido menor su preocupación por buscar las causas y formas en que se produce la motivación en el tiempo. El profesor español Juan Pérez coincidió con la teoría de Herzberg al reconocer la motivación intrínseca y extrínseca, pero añadió una tercera motivación con fundamento antropológico que considera la parte espiritual de la persona como ser solidario, generoso y capaz de amar a la cual denominó motivación trascendental (p. 6-8)

Luego de investigar las diferentes definiciones de las teorías de la motivación y comprender la importancia que tiene en la conducta del ser humano, en esta investigación se trabajó con la teoría de Frederick Herzberg sobre la motivación intrínseca y extrínseca además de la motivación trascendental añadida por el profesor Juan Pérez López.

La segunda variable de estudio es la calidad del servicio.

Antes de referirnos a esta variable es importante mencionar el concepto de calidad y servicio con la finalidad de tener claro las dos definiciones.

De acuerdo a Montes de Oca, 2020 citado por Campos y Oliveira, (2021, p.427) la calidad es un factor que busca continuamente la perfección en el producto o servicio para lograr el éxito de la organización.

Igualmente, Krudthong (2017, p.110) menciona que la calidad es considerado como un factor fundamental para distinguir a las empresas por sus ventajas de competitividad.

Cuando mencionamos la palabra Calidad nos referimos a tener conformidad de las especificaciones, de los requisitos exigidos y de la superación de expectativas de un determinado producto o servicio, y que estos satisfacen nuestras necesidades y expectativas.

Por otro lado, cuando hablamos de servicio nos referimos a las acciones imperceptibles que buscan cubrir las necesidades de los clientes y usuarios que se produce cuando hay interacción entre usuario y los empleados que ofrecen el servicio.

La calidad del servicio actualmente es importante para empresas privadas y para el sector público lo cual conlleva a realizar las cosas de manera correcta y haciendo constantes mejoras con el único fin de cumplir con los requerimientos y expectativas del público objetivo en el caso de la municipalidad trata de cubrir las necesidades de los usuarios, y para ello debe existir el compromiso a la calidad por parte de los trabajadores de dicha organización.

En las instituciones del gobierno como las municipalidades no tienen desafíos de competencia y la calidad del servicio que se ofrece tiene el propósito de satisfacer de forma continua y regular las necesidades del usuario y de la población en general para tener una buena imagen ante la sociedad.

La calidad del servicio según Bayad Jamal et al. (2021, p.66) se refiere al valor del servicio. Una mala calidad de servicio significa menos confianza y satisfacción del usuario. Cabe mencionar que uno de los instrumentos que se utiliza con frecuencia para determinar la variable calidad del servicio es el modelo SERVQUAL que se elaboró en 1988 por Berry y Parasuraman, y hace referencia al término en inglés Service Quality. Este modelo sirve para medir esta variable a través de cinco dimensiones.

Pincay y Parra (2020, p. 1130) indican que Parasuraman y Berry propusieron 5 dimensiones para determinar la segunda variable de esta investigación las cuales son: confiabilidad, es la capacidad de ofrecer un servicio de manera cuidadosa y segura; capacidad de respuesta, es la disposición que el trabajador posee para apoyar a las necesidades de los ciudadanos de manera rápida y oportuna;

seguridad, esto viene hacer el conocimiento de las diferentes áreas del personal para ofrecer la atención al usuario generando confiabilidad al tiempo de prestar el servicio; empatía, es la capacidad de analizar lo que el usuario verdaderamente necesita y el compromiso de dar una atención personificada y los aspectos tangibles, son aspectos físicos de las instituciones, maquinaria, herramientas y recurso humano.

La evaluación de la calidad se ha estudiado ampliamente mediante estas cinco dimensiones de la herramienta SERVQUAL en diferentes contextos, y consiste en aplicar una encuesta con el fin de evaluar la calidad del servicio que se brinda en las instituciones.

Según Cevallos et al., (2018, p.50) nos dicen que los servicios públicos se deberían ver como una herramienta clave de los gobiernos para suscitar su desarrollo ya que son lugares donde la ciudadanía interactúa directamente con el personal del estado. Muchos se preguntarán: ¿por qué es necesario evaluar la calidad del servicio en los organismos del estado, si habitualmente éstos tienen a sus usuarios dependientes, ya que el ciudadano no tiene otra opción para elegir dónde recibir estos servicios? a pesar de que hay que reconocer que son precisamente los ciudadanos el motivo principal del desarrollo que buscan los gobiernos. Midiendo la calidad de servicio nos permite detectar oportunidades de mejora.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

En este estudio tipo de investigación fue aplicada porque se usó la teoría que ya han sido estudiadas más no se ha creado, esta investigación tuvo como meta detectar si la motivación laboral repercute en la calidad del servicio que ofrece la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca (MDSCCH) a los ciudadanos que requieren servicios municipales.

El tipo de enfoque utilizado fue cuantitativo, porque las variables cualitativas se midieron con escala ordinal etiquetados según LIKERT dándole un valor numérico para recolectar los datos, los cuales se analizaron estadísticamente.

##### Diseño de investigación

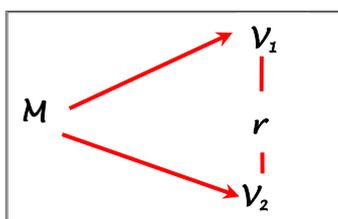
En este estudio el diseño fue no experimental según indica Hernández y Mendoza (2018, p. 174) ya que las variables de esta investigación no se manipularon, los resultados obtenidos solo se observaron para luego analizarlos.

Fue de corte transeccional o transversal debido a que los datos que se recolectaron se realizaron en un único momento.

El alcance fue descriptivo - correlacional. Descriptivo debido a que especifica las características y propiedades de ambas variables de estudio y correlacional debido a que determina si hay relación entre las dos variables. Hernández y Mendoza (2018, p.105) el diseño correlacional tiene el propósito de determinar la relación entre dichas variables de estudio.

##### Figura 1

*Esquema del diseño descriptivo correlacional:*



En el cual:

M = 26 trabajadores de la MDSCCH

V<sub>1</sub> = Motivación Laboral

V<sub>2</sub> = Calidad del servicio

r = correlación entre ambas variables de estudio

### 3.2. Variables y operacionalización

Según Arias, (2012, p. 49) La operacionalización de las variables son un grupo de métodos y técnicas que permiten ver claramente cómo se observará y medirá a cada variable en la investigación.

#### **Variables:**

##### **Variable independiente**

Motivación Laboral:  $V_1$

##### **Definición conceptual:**

De acuerdo a Peña y Villón (2018, p. 185). La motivación laboral es el producto de la interrelación del trabajador y el estímulo que ofrece la organización con la finalidad de impulsar e incentivar al empleado para cumplir una meta.

##### **Definición operacional:**

En el presente estudio la variable de motivación laboral es de tipo cualitativo, sus dimensiones e indicadores se midieron utilizando la teoría de antropológica de Juan Pérez López a través de la encuesta empleando el cuestionario como instrumento el cual se elaboró según la escala de medición tipo LIKERT y se aplicó a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca.

##### **Indicadores:**

**D<sub>1</sub>: Motivación intrínseca:** Deseo de superación, Valoración en el trabajo, el reconocimiento laboral, responsabilidad, sentirse escuchado.

- **Deseo de superación.** Valor que motiva al ser humano a ser cada día mejor tanto en la vida espiritual como profesional.
- **Valoración en el trabajo.** Es el nivel de aprecio o valor que tienen las empresas y organizaciones por su personal humano.
- **Reconocimiento laboral.** Agradecimiento y reconocimiento que toda empresa manifiesta a sus trabajadores.
- **Responsabilidad.** Es cumplimiento de todas las tareas designadas para sentirse importantes y necesarios en la organización.
- **Sentirse escuchado.** Es lo que el ser humano percibe y siente si los demás escuchan sus necesidades.

**D<sub>2</sub>: Motivación extrínseca:** Remuneración percibida, las condiciones de trabajo, relaciones interpersonales y equipamiento.

- ✓ **Remuneración percibida.** Es el dinero que percibe el trabajador por los servicios brindados.
- ✓ **Condiciones de trabajo.** Conjunto de obligaciones que deben brindar las instituciones a los trabajadores.
- ✓ **Relaciones interpersonales.** Es la concordancia que existe entre dos o más personas para intercambiar conocimientos, sentimientos y experiencias.
- ✓ **Equipamiento.** Abastecimiento de equipos y materiales que serán utilizados en cada área de trabajo.

**D<sub>3</sub>: Motivación trascendental:** Servicio social y trabajo en equipo.

- **Servicio social.** Acciones realizadas para apoyar a los demás sin interés alguno.
- **Trabajo en equipo.** Grupo de personas que trabajan hacia una misma meta para satisfacer las necesidades de los demás.

**Escala de medición:** se basa en la metodología de la escala de LIKERT donde tienen cinco opciones para responder, es de grado ordinal.

**Tabla 1.** Valor de las respuestas del instrumento de evaluación según LIKERT

Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

### **Variable dependiente**

Calidad del servicio: V<sub>2</sub>

### **Definición conceptual:**

Pizzo, 2013 Citado por Arroyo y Buenaño (2017, p.45) Señala que la calidad de servicio es el hábito realizado por las instituciones con el fin de lograr descifrar las necesidades, expectativas y entregar a sus usuarios un servicio adecuado, oportuno, útil, seguro y confiable, de manera que estos se sientan satisfechos cuando son servidos personalmente con eficacia y dedicación, y con una satisfacción de haber recibido valor mayor al esperado.

### **Definición operacional:**

En este estudio la variable de calidad del servicio es de tipo cualitativo, se midió sus dimensiones e indicadores utilizando el modelo SERVQUAL a través de la

encuesta empleando el cuestionario como instrumento el cual se elaboró según la escala de medición tipo LIKERT y se aplicó a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca.

#### **Indicadores:**

D<sub>1</sub>: **Confiabilidad:** Conocimiento de tareas, disponibilidad para atender.

- **Conocimiento de tareas.** Conocer los procedimientos y funciones que deben realizar en cada área de trabajo.
- **Disponibilidad para atender.** Estar dispuesto para brindar atención a los usuarios cuando lo necesiten.

D<sub>2</sub>: **Capacidad de respuesta:** Disposición de recursos, orientación al usuario y tiempo de respuesta.

- **Disposición de recursos.** Contar con los elementos y documentación esencial para prestar el servicio.
- **Orientación al usuario.** Es asistir, guiar y orientar al usuario para realizar sus trámites y consultas.
- **Tiempo de respuesta.** Es el tiempo o periodo que se tarda en atender una solicitud o el requerimiento del usuario.

D<sub>3</sub>: **Seguridad:** Personal capacitado, cortesía y confianza

- **Personal capacitado.** Trabajador con amplios conocimientos obtenidos a través de actividades desarrolladas por la organización.
- **Cortesía.** Trato amable por parte del trabajador al ciudadano durante la atención brindada.
- **Confianza.** Seguridad que transmite el trabajador al usuario con sus conocimientos.

D<sub>4</sub>: **Empatía:** Atención individualizada, iniciativa, seguimiento del servicio

- **Atención individualizada.** Brindar información personalizada al usuario sobre su solicitud.
- **Iniciativa.** Ayudar a los ciudadanos que requieran apoyo sobre los servicios municipales sin que él lo solicite.
- **Seguimiento del servicio.** Hacer seguimiento de los documentos tramitados para brindar información exacta al usuario.

D<sub>5</sub>: **Aspectos tangibles:** Instalaciones físicas adecuadas y limpieza y desinfección

- **Instalaciones físicas adecuadas.** Ubicación de todos los elementos físicos que requiere el trabajador en el lugar correcto que le permita brindar un buen servicio.
- **Limpieza y desinfección.** Eliminación de suciedad y reducción de microorganismos que pueden ocasionar enfermedades en las personas.

#### **Escala de medición:**

Para esta variable también se basa en la metodología de la escala de LIKERT donde tienen cinco opciones para responder, es de grado ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

Según Majid ( 2018, p.3) La población de interés en una investigación se refiere al conjunto de todos los elementos que se pretende investigar. En un estudio, es importante describir las características demográficas de la población de interés, incluida su edad, nivel educativo, estado civil entre otros. Los criterios de elegibilidad son criterios de inclusión y las características que obstruyen la recopilación de datos y la seguridad de la investigación son los criterios de exclusión.

En este trabajo de investigación la población se conforma por 26 trabajadores nombrados y contratados según su régimen laboral entre funcionarios y administrativos de diferentes áreas que laboran en la MDSCCH en el año 2022, los mismos que se hallan en la base de datos de recursos humanos de dicha municipalidad. En el cual se detalla un funcionario que viene a ser el alcalde, cargo de confianza que es el gerente municipal, el total del personal nombrado bajo el Decreto Legislativo N°276, Contratación administrativa de servicio "CAS" bajo D. L. N°1057 y Locación de servicio, como se detalla en la siguiente tabla.

- **Criterios de inclusión:** Se incluyó sólo a los trabajadores que cuentan con contrato como funcionario, cargo de confianza, nombrados, CAS y locación de servicio.
- **Criterios de exclusión:** En esta población se excluyó a los trabajadores obreros que no cuentan con contrato y a los regidores municipales porque ellos sólo asisten un día a la semana a sesiones de consejo.

**Tabla 2.** Planilla del personal de la MDSCCH 2022

N°	Régimen laboral	N° de Trabajadores
1	Funcionario	1
2	Cargo confianza	1
3	Nombrados	8
4	CAS	11
5	Locación de servicio	5
Total		26

Fuente: Unidad de Recursos Humanos de la municipalidad

**Muestra:** Para esta investigación teniendo en cuenta que la población es respectivamente pequeña se trabajó con el total, es decir estuvo compuesta por los 26 trabajadores administrativos y funcionarios que laboran en la MDSCCH en el año 2022.

Para Ramírez, 2012 (como se citó en Moreno, 2017, p.387) sostiene que la muestra censal se refiere cuando se toma a todas las unidades de la investigación es decir se considera como muestra a toda la población debido a que esta es pequeña. Se dice que la población que se estudia se precisa como censal por ser a la vez lo mismo la población y la muestra.

**Muestreo:** Es de tipo censal es decir la encuesta se aplicó al 100% de la población.

**Unidad de análisis:** Las encuestas se aplicarán a cada trabajador de la MDSCCH.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:**

**Técnica:** la técnica que se aplicó fue la encuesta, esta es una herramienta empleada para recopilar los datos de la muestra ya que permite obtenerlos de forma rápida y eficaz.

Según Hurtado, 2000 (citado por Carhuancho et al. 2019 , p.65) señala que en la encuesta la información que se recoge es a través de interrogaciones que se hacen a otras personas.

Este mecanismo se aplicó de manera escrita, a 26 trabajadores entre funcionarios y empleados; se tomó una encuesta para cada variable de estudio, para medir la motivación laboral se aplicó 23 ítems y para la calidad del servicio 15 ítems.

**Instrumento:**

Según Architha y Aithal (2020) señalan que un instrumento empleado para la recolección de datos de las variables de estudio es el cuestionario que está compuesto por ítems basado en los indicadores de las dimensiones de cada variable, el investigador diseña el cuestionario para que luego pase por una etapa de validación por el juicio de expertos antes de ser aplicado a la muestra objetiva. El instrumento que se empleó en esta investigación fue el cuestionario, cuya finalidad será recabar información de la motivación laboral y de la variable de calidad del servicio en la Municipalidad, estará conformado por 38 ítems, el cual tendrá preguntas cerradas de acuerdo a los indicadores, según la escala tipo LIKERT.

Taherdoost, (2019, p.4) Una vez que las variables se identifican y se definen conceptualmente, se utilizan los cuestionarios que son herramientas eficaces para la recopilación de datos donde se debe elegir la escala a utilizar. La escala tipo LIKERT es una herramienta psicométrica en la que se solicita a los participantes que van a contestar la encuesta que indiquen su nivel de acuerdo con cada uno de ítems dados desde muy de acuerdo a muy en desacuerdo.

**Validez:**

Para Architha y Aithal (2020) la validez del cuestionario es un proceso complejo porque se evalúa que las preguntas sean concretas e indiquen lo que pretenden medir.

También para Villasís Keever et al. (2018, p. 416) la validez en un estudio se considera como lo que está más cerca de la verdad o lo que es verdadero, se refiere también a que los resultados son válidos cuando están libre de errores o sesgos por lo que estos se deben prevenir.

El cuestionario de las dos variables que se aplicó al personal que labora en la Municipalidad de Santa Cruz de Chuca fue evaluado a criterio de 7 ingenieros industriales donde 5 especialistas son titulados en la Universidad César Vallejo, 1 experto de la Universidad Nacional de Trujillo y 1 de la Universidad Privada Antenor Orrego quienes validaron de acuerdo a un criterio de evaluación politómica que constó de cuatro categorías: suficiencia, claridad, coherencia y relevancia las cuales fueron calificadas con los valores de 1 a 4.

Robles (2018 p.196) para calcular la validez del contenido de un cuestionario se utiliza el coeficiente de la V de Aiken que viene hacer un cálculo sencillo que se determina con una fórmula cuando obtenemos la opinión de los jueces expertos sobre este instrumento. Se mide con valores de 0 a 1. Indicando el número 1 un perfecto acuerdo entre los jueces.

**Tabla 3.** Validación del cuestionario por 7 ingenieros industriales

N°	Juez de experto	Veredicto de juez experto
01	Martin López Sánchez	Aplicable
02	Jorving Esteven Julián Herrera	Aplicable
03	Wilson Alexander Acuña Gómez	Aplicable
04	Alexis Eduardo Silva Muñoz	Aplicable
05	Peter Jair Díaz Gutiérrez	Aplicable
06	Carlos Martin Sánchez Quezada	Aplicable
07	Antero Adrianzen Santos	Aplicable

Para encontrar la validez se empleó el coeficiente de la V de Aiken, usando las respuestas politómicas de los 7 jueces con valores del 1 al 4 en los 38 ítems, dichas calificaciones se pasaron a una base de datos en Excel y se procesaron con la siguiente fórmula:

$$v = \frac{s}{n(c - 1)}$$

Donde:

S = suma de respuestas

n = número de expertos

c = número de valores de la escala de evaluación

El resultado del coeficiente puede ser entre los valores de 0 a 1, mientras este valor más se aproxime a la unidad tendrá mejor validez de contenido.

En esta investigación el coeficiente de la V de Aiken se encontró como se aprecia a continuación:

**Tabla 4.** Validez de contenido

Ítem	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Experto 4	Experto 5	Experto 6	Experto 7	SUMA DE RESPUESTAS	V DE AIKEN
1	4	4	4	4	4	4	4	28	1
2	3	4	4	4	4	3	4	26	1

3	4	4	4	4	4	4	4	28	1
4	4	4	4	4	4	4	4	28	1
5	4	4	4	4	4	4	4	28	1
6	4	4	4	4	4	3	3	26	1
7	4	4	4	4	4	3	3	26	1
8	4	4	4	4	4	4	4	28	1
9	4	4	4	4	4	4	4	28	1
10	4	4	4	4	4	4	4	28	1
11	4	4	4	4	4	4	4	28	1
12	4	4	4	4	4	4	4	28	1
13	4	4	4	4	4	4	4	28	1
14	4	4	4	4	4	4	4	28	1
15	4	4	4	4	4	4	4	28	1
16	4	4	4	4	4	4	4	28	1
17	4	4	4	4	4	4	4	28	1
18	4	4	4	4	4	4	4	28	1
19	4	4	4	4	4	4	4	28	1
20	3	4	4	3	4	4	4	26	1
21	4	4	4	4	4	4	4	28	1
22	4	4	4	4	4	4	3	27	1
23	4	4	4	4	4	4	4	28	1
24	4	4	4	4	4	4	4	28	1
25	4	4	4	4	4	4	4	28	1
26	4	4	4	4	4	4	4	28	1
27	4	4	4	4	4	4	4	28	1
28	4	4	4	4	4	4	3	27	1
29	3	3	4	4	4	3	3	24	1
30	4	4	4	4	4	4	4	28	1
31	4	4	4	4	4	4	4	28	1
32	4	4	4	4	4	4	3	27	1
33	4	4	4	4	4	4	4	28	1
34	4	4	4	4	4	4	4	28	1
35	4	4	4	4	4	4	4	28	1
36	4	4	4	4	4	4	4	28	1
37	4	4	4	4	4	4	4	28	1
38	4	4	4	4	4	4	4	28	1
V de Aiken =									1

Calificación		FORMULA DE LA V DE AIKEN	
1	No cumple con el criterio	$V = S / n(c-1)$	
2	Bajo nivel		
3	Nivel moderado	S = suma de respuestas	
4	Alto nivel	n = número de expertos	
		c = número de valores de la escala de evaluación	

Fuente: Informe de validez de los 7 expertos

Observando los resultados podemos deducir que el valor obtenido de 1 indica una buena validez de contenido.

### Confiabilidad:

según Bolarinwa (2022, p.197) argumenta que la confiabilidad se refiere al resultado de un estudio que se considera confiable porque poseen un nivel alto de validez, esto indica que no hay errores sistemáticos o sesgos. La confiabilidad se establece mediante la recopilación de datos de la muestra y se analiza usando SPSS. Para encontrar la confiabilidad se utiliza el alfa de Cronbach. La confiabilidad se mide de 0 a 1, pero cuando el resultado se acerca más a 1 mayor será la consistencia de los ítems considerados

Para Aiken (2003) citado por Rodríguez y Reguant (2020, p.6) el Alfa de Cronbach se utiliza para calcular la fiabilidad del cuestionario que tiene como respuesta dicotómica o politómica a los ítems.

Para comprobar la confiabilidad del cuestionario de ambas variables en esta investigación, se empleó la prueba estadística de alfa de Cronbach, en el que el índice de consistencia debe ser entre 0 – 1, donde cero significa que no hay confiabilidad y uno representa confiabilidad perfecta y para dar confiabilidad al instrumento debe tener un rango mayor a 0.61, el cual se considera hasta 0.80 grado alto y de 0.81-1.00 grado muy alto.

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Siendo:

K = N° de Ítems del cuestionario

$\sum S_i^2$  = sumatoria de varianzas de las puntuaciones de cada ítem

$S_t^2$  = varianza total de las puntuaciones del instrumento

**Tabla 5.** Confiabilidad del cuestionario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,978	38

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	26	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	26	100,0

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

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la MDSCCH.

El análisis de confiabilidad alfa de Cronbach realizado en el Software SPSS del cuestionario que consta de 38 ítems aplicado a 26 trabajadores de la MDSCCH tuvo como resultado  $\alpha = 0.978$  lo cual nos indica que se encuentra en el rango de 0.81-1.00 por lo que se concluye que la consistencia interna del instrumento llega a un grado muy alto de confiabilidad por lo tanto es aplicable.

### **3.5. Procedimiento.**

La Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca está ubicada en la calle 20 de febrero N°255, Provincia de Santiago de Chuco, Región La Libertad. Fue creada el 20 de febrero de 1959 mediante Ley N°13181 y cuenta con 26 trabajadores entre nombrados, CAS y Locación de servicio, distribuidos en las diferentes gerencias.

RUC: 20192420998

Razón Social: Municipalidad de Santa Cruz de Chuca

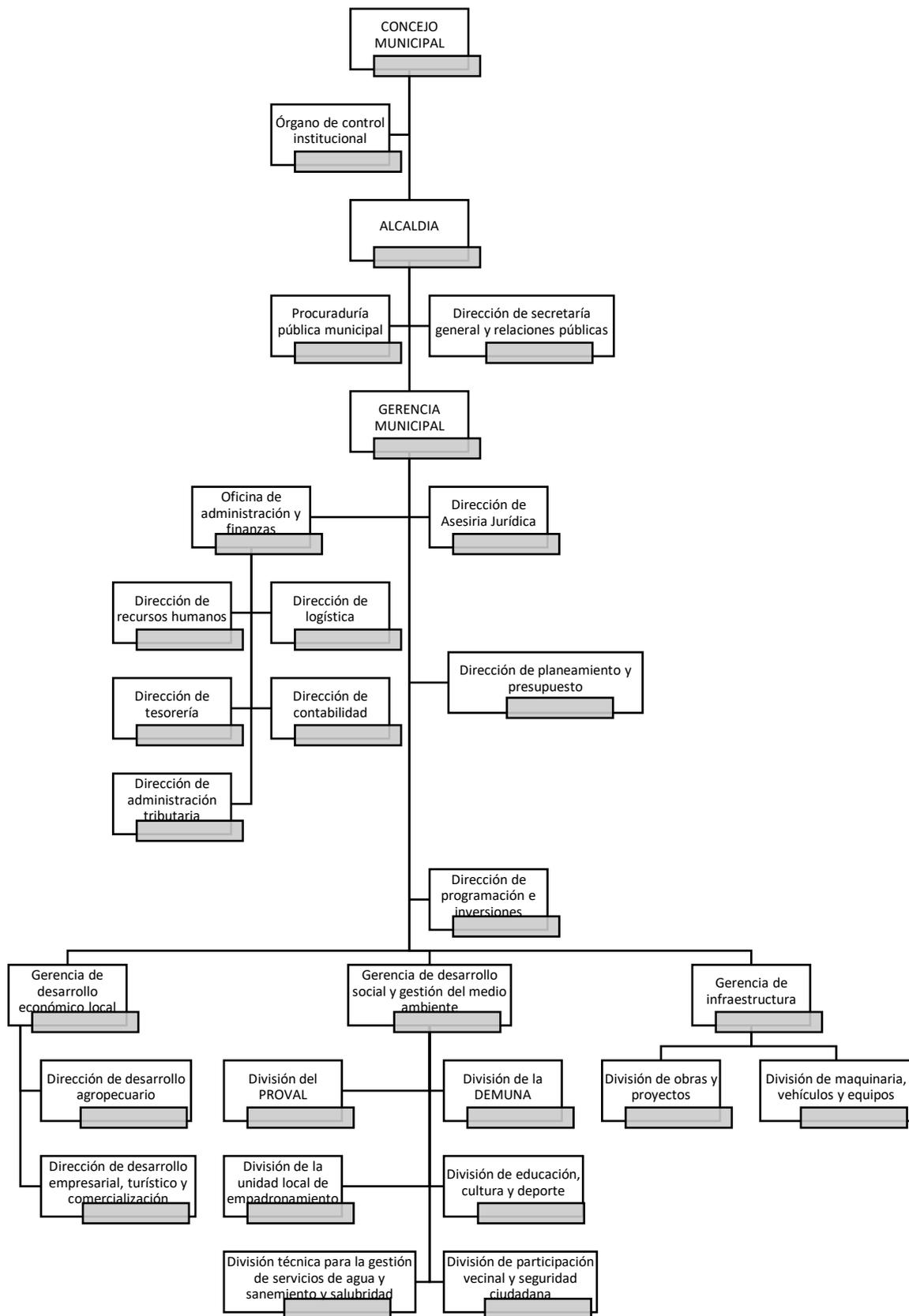
Misión:

Proveer servicios de calidad, que contribuyan al desarrollo armónico e integral de los ciudadanos del distrito de Santa Cruz de Chuca, garantizando la igualdad de oportunidades, responsabilidad social, mediante un gobierno transparente y eficiente.

Visión:

Santa Cruz de Chuca, un distrito ordenado y sostenible, con desarrollo territorial inteligente y adaptado al cambio climático.

Organigrama:



Este trabajo de investigación empezó con la recopilación de datos de la muestra elegida en este estudio a mediante un cuestionario para cada variable que constó de 38 ítems con respuestas según escala de LIKERT con puntuaciones del 1 al 5 de forma individualizada de manera presencial, en su lugar de trabajo, el tiempo que tuvieron para resolver fue de 20 minutos. Esta encuesta se aplicó con previa autorización del alcalde de la Municipalidad el cual se encuentra en Anexo 6. Los resultados obtenidos del cuestionario se trasladaron a una base de datos en Excel los cuales sirvieron para determinar en el programa SPSS la correlación entre las dos variables.

### **3.6. Método de análisis de datos:**

Para obtener los datos que nos ayudaron a validar la hipótesis se hizo mediante un cuestionario el cual fue aplicado al personal de la MDSCCH respetando su anonimato y explicándole el procedimiento y cuál es el objetivo de recopilar la información de los indicadores de las dimensiones de estudio para luego hacer la calificación e ingresarlo a base de datos en Excel los cuales se trasladaron al software SPSS donde fueron procesados para mostrarlos en tablas y gráficos que nos permitieron consultar los datos.

Para realizar la prueba de normalidad de las dos variables de estudio se tomó en cuenta el valor de la Significancia (Sig.) de las pruebas de normalidad SHAPIRO – WILK porque la cantidad de la muestra fue menor que 50 trabajadores y los valores del Sig. fue menor de 0.05 y con estos datos se aplicó la prueba de correlación de Rho Spearman y se interpretó haciendo uso de la siguiente tabla.

**Tabla 6.** Coeficientes para interpretar correlación

<b>Rango</b>	<b>Relación (r)</b>
0,0	No hay correlación entre las variables
0,10 – 0,24	Existe correlación positiva muy débil
0,25 – 0,49	Existe correlación positiva débil
0,50 – 0,74	Existe correlación positiva media
0,75 – 0,89	Existe correlación positiva considerable
0,90 – 0,99	Existe correlación positiva muy fuerte
1	Existe correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández y Mendoza, (2018)

Según Mishra et al. (2019, p.70) La prueba de Shapiro-Wilk (SW). Es una forma estadística utilizada para comprobar la normalidad, se usa con tamaños de muestra que son menores a 50 y si son mayores se utiliza Kolmogorov Smirnov, la prueba da como resultado un valor de Sig. donde los valores menores a 0.05 significa que la muestra no está distribuida normalmente, pero si los datos son mayores a 0.05 indican que tienen una distribución normal, esta prueba estadística se realiza en el software estadístico “SPSS” (analizar, descriptivo, estadísticas, explorar, gráficas, gráficas de normalidad con pruebas).

Según Schober et al.(2018, p.1764-1766) La correlación es la asociación entre variables. Y según la prueba de normalidad cuando los datos son paramétricos es decir están distribuidos normalmente de forma conjunta se puede medir con el coeficiente de Pearson y cuando la prueba de normalidad arroja datos no paramétricos es decir que no se distribuyen normalmente o son valores atípicos se utiliza Rho Spearman. Ambos coeficientes de correlación están escalados de tal manera que van de -1 a +1, donde 0 indica que no hay correlación, a medida que el coeficiente se aproxima a un valor de 1 nos señala que hay mejor correlación.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Para ejecutar este trabajo de instigación se solicitó previamente el permiso correspondiente ante la Municipalidad de Santa Cruz de Chuca.

Se respetó el derecho de anonimidad de cada trabajador de la Municipalidad que intervino en la toma de encuestas además de la confidencialidad de los datos recabados que han sido utilizados en esta investigación.

La información utilizada de los diferentes autores se citará mediante las normas ISO-690.

## IV. RESULTADOS

El presente trabajo de investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca y a continuación, se presentan los resultados en tablas y figuras que son el producto obtenido del procesamiento de datos del cuestionario aplicado a los trabajadores de la Municipalidad.

### Descripción de Resultados

#### ANÁLISIS DESCRIPTIVO

El presente análisis muestra la distribución de género y régimen laboral de los trabajadores de la MDSCCH.

#### Género

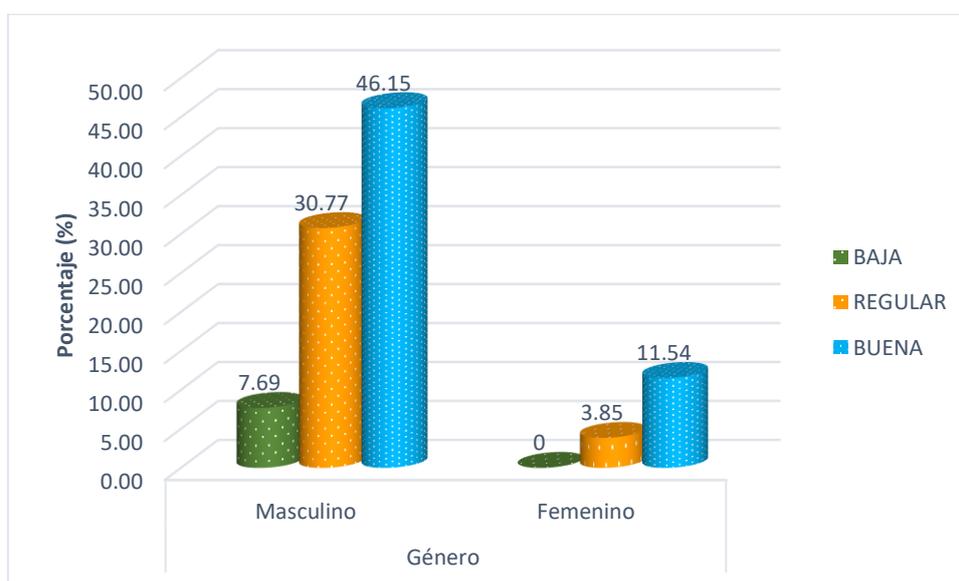
A continuación, se muestran los resultados de la distribución según el género con la Motivación intrínseca de los trabajadores de la MDSCCH.

**Tabla 7.** Frecuencia de la motivación intrínseca según el género de los trabajadores de la MDSCCH.

Motivación intrínseca		Género			
		Masculino		Femenino	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de motivación	BAJA	2	7.69	0	0
	REGULAR	8	30.77	1	3.85
	BUENA	12	46.15	3	11.54
	Total	22	84.62	4	15.38

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la MDSCCH.

**Figura 2.** Porcentaje del nivel de motivación intrínseca según el género de los trabajadores de la MDSCCH.



### Interpretación:

En la tabla 7 se aprecia los niveles de la motivación intrínseca donde 22 trabajadores de la MDSCCH que representa al 84.62% son de género masculino, de los cuales 46.15% tienen una buena motivación intrínseca, también existe un 30.77% que se encuentran con una motivación intrínseca regular, y el 7.69% se encuentran con una motivación intrínseca baja.

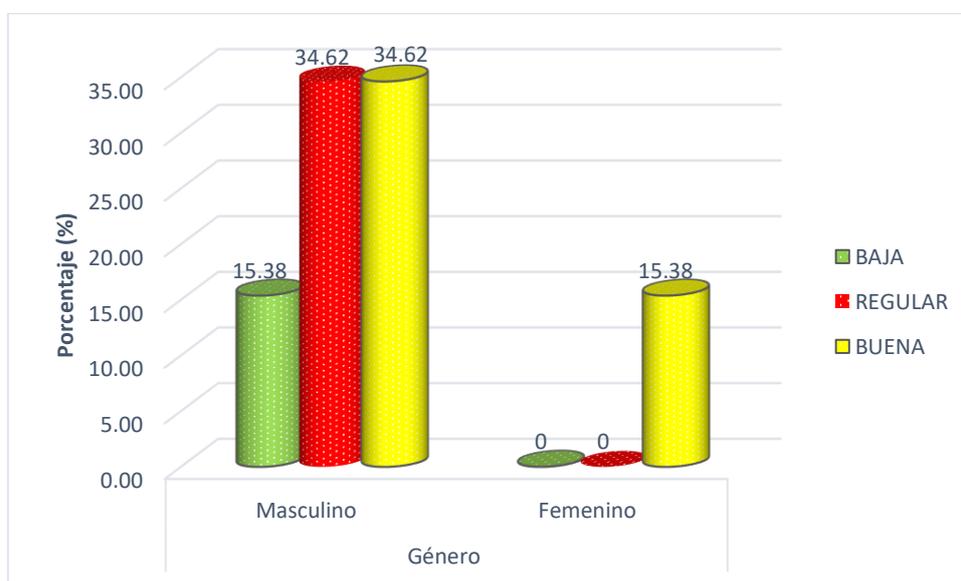
En base al género femenino se observa que 11.54% tienen una buena motivación intrínseca y existen un 3.85% que se encuentran con una motivación regular, esto nos indica que existe un cierto porcentaje de trabajadores que necesitan ser valorados en su puesto de trabajo y ser escuchados por sus jefes correspondientes.

**Tabla 8.** Frecuencia de la motivación extrínseca según el género de los trabajadores de la MDSCCH.

Motivación extrínseca		Género			
		Masculino		Femenino	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de motivación	BAJA	4	15.38	0	0
	REGULAR	9	34.62	0	0
	BUENA	9	34.62	4	15.38
	Total	22	84.62	4	15.38

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la MDSCCH.

**Figura 3.** Porcentaje de la motivación extrínseca según el género de los trabajadores de la MDSCCH.



### Interpretación:

En la tabla 8 se aprecia los niveles de la motivación extrínseca donde 22 trabajadores de la MDSCCH que representa al 84.62% son de género masculino, de los cuales 34.62% tienen una buena motivación extrínseca, un 34.62% se encuentran con una motivación extrínseca regular, y el 15.38% tienen una motivación extrínseca baja.

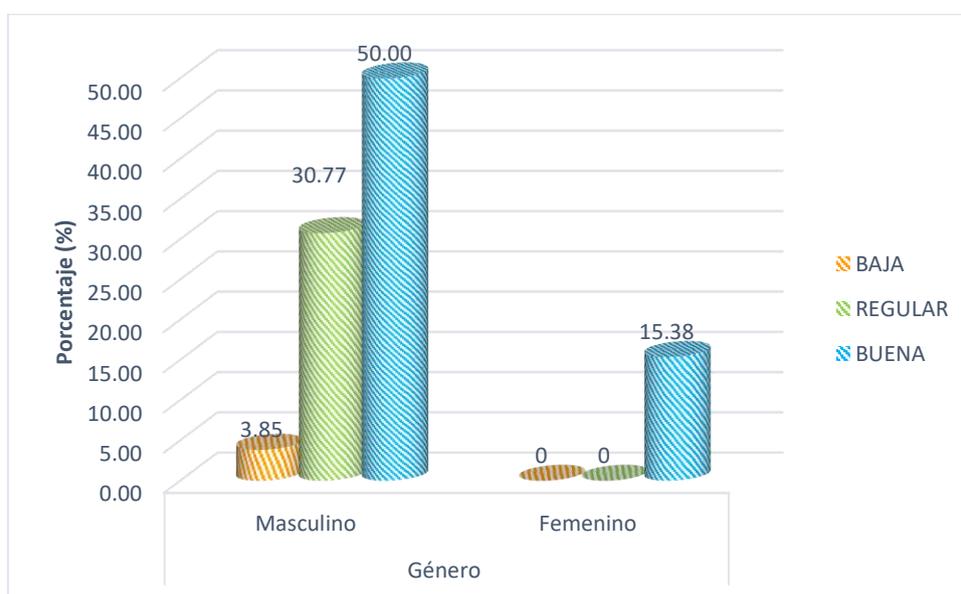
En base al género femenino se observa que las 4 trabajadoras de la MDSCCH que representan en un 15.38% tienen una buena motivación, esto nos indica que hay un porcentaje de trabajadores de género masculino que no se sienten a gusto con la remuneración percibida y con las relaciones interpersonales que hay entre trabajadores entre nombrados y contratados.

**Tabla 9.** Frecuencia de la motivación trascendental según el género de los trabajadores de la MDSCCH.

Motivación trascendental		Género			
		Masculino		Femenino	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de motivación	BAJA	1	3.85	0	0
	REGULAR	8	30.77	0	0
	BUENA	13	50.00	4	15.38
	Total	22	84.62	4	15.38

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la MDSCCH.

**Figura 4.** Porcentaje de la motivación trascendental según el género de los trabajadores de la MDSCCH.



### Interpretación:

En la tabla 9 se aprecia los niveles de la motivación trascendental de los trabajadores según el género, donde observamos que el 84.62% de trabajadores de la MDSCCH son de género masculino, de los cuales 50% tienen una buena motivación trascendental, un 30.77 % se encuentran con una motivación trascendental regular, y el 3.85 % tienen una motivación trascendental baja.

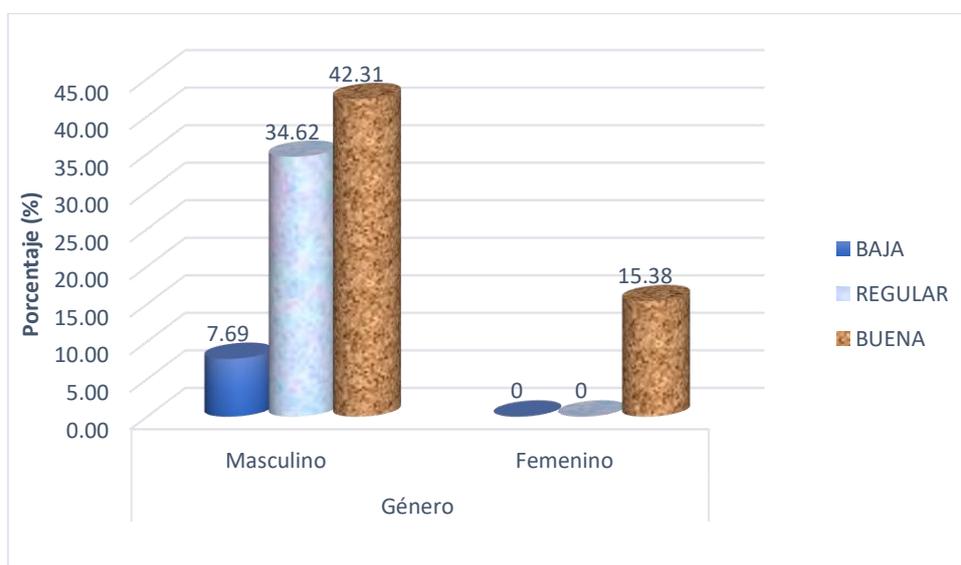
En base al género femenino se observa que las 4 trabajadoras de la MDSCCH que representan en un 15.38% tienen una buena motivación trascendental, esto nos indica que hay un porcentaje de trabajadores de género masculino que hace un buen servicio social, pero según las encuestas no se fomenta el trabajo en equipo dentro de la institución.

**Tabla 10.** Frecuencia de la motivación laboral según el género de los trabajadores de la MDSCCH

Motivación Laboral		Género			
		Masculino		Femenino	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de motivación	BAJA	2	7.69	0	0
	REGULAR	9	34.62	0	0
	BUENA	11	42.31	4	15.38
	Total	22	84.62	4	15.38

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la MDSCCH.

**Figura 5.** Porcentaje de la motivación laboral según el género de los trabajadores de la MDSCCH



### Interpretación:

En la tabla 10 se aprecia los niveles de la motivación laboral de los trabajadores según el género, donde observamos que el 84.62% de trabajadores de la MDSCCH son de género masculino, de los cuales 42.31% tienen una buena motivación laboral, un 34.62 % se encuentran con una motivación laboral regular, y el 7.69 % tienen una motivación laboral baja.

En base al género femenino se observa que las 4 trabajadoras de la MDSCCH que representan en un 15.38% tienen una buena motivación laboral, esto nos indica que hay un porcentaje de trabajadores de género masculino que están dentro del nivel de motivación baja y regular que necesitan que las autoridades apliquen estrategias de motivación.

### Régimen laboral

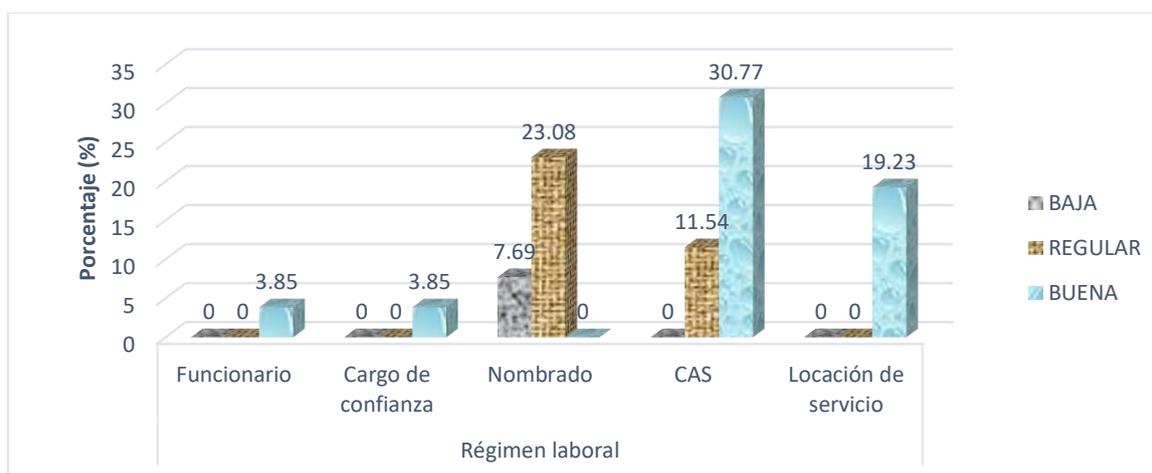
Seguidamente, se detallan los resultados de la motivación laboral y sus dimensiones según el régimen laboral de los trabajadores de la MDSCCH.

**Tabla 11.** Frecuencia de la motivación intrínseca según el régimen laboral de los trabajadores de la MDSCCH.

Motivación intrínseca		Régimen laboral									
		Funcionario		Cargo de confianza		Nombrado		CAS		Locación de servicio	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Nivel de motivación	BAJA	0	0	0	0	2	7.69	0	0	0	0
	REGULAR	0	0	0	0	6	23.08	3	11.54	0	0
	BUENA	1	3.85	1	3.85	0	0	8	30.77	5	19.23
Total		1	3.85	1	3.85	8	30.77	11	42.31	5	19.23

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la MDSCCH.

**Figura 6.** Porcentaje de la Motivación intrínseca según el régimen laboral de los trabajadores de la MDSCCH.



### Interpretación:

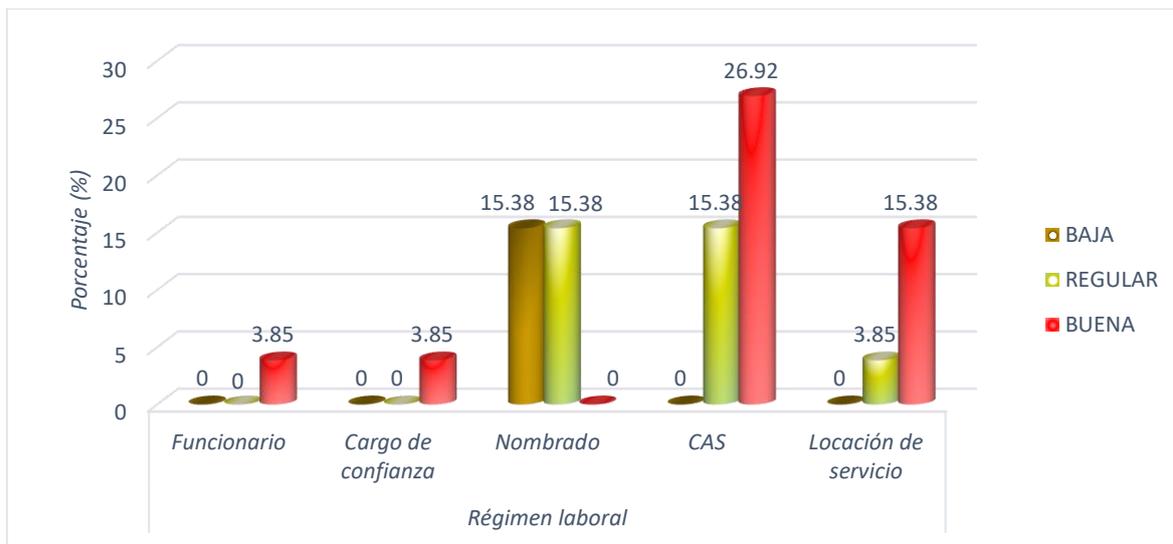
En la tabla 11 se aprecia que del total de encuestados 1 funcionario y 1 trabajador que esta como cargo de confianza según su régimen laboral representan cada uno 3.85% y tienen un nivel de motivación buena, 8 trabajadores que están nombrados representan el 30.77% y de ellos el 7.69% tienen una motivación baja y el 23.08% motivación regular es decir que no ha recibido ninguna felicitación institucional por el trabajo que realiza y no tienen oportunidades de capacitaciones para su crecimiento personal, en este régimen no hay ningún trabajador que se encuentre con buena motivación. Los 11 trabajadores que se encuentran en el régimen laboral CAS representando al 42.31% de los investigados, el 30.77% se encuentran con una motivación intrínseca buena y un 11.54 % se encuentran con una motivación intrínseca regular y ningún trabajador de este régimen se encuentra en el nivel de motivación baja y por último en el régimen laboral de locación de servicio hay 5 trabajadores que representa al 19.23% donde todos se encuentran con una motivación intrínseca buena; es decir, en el régimen laboral CAS y locación de servicios los trabajadores tienen oportunidades que la municipalidad les brinda para superarse de manera personal.

**Tabla 12.** Frecuencia de la motivación extrínseca según el régimen laboral de los trabajadores de la MDSCCH.

Motivación extrínseca	Régimen laboral										
	Funcionario		Cargo de confianza		Nombrado		CAS		Locación de servicio		
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	
Nivel de motivación	BAJA	0	0	0	0	4	15.38	0	0.00	0	0
	REGULAR	0	0	0	0	4	15.38	4	15.38	1	3.85
	BUENA	1	3.85	1	3.85	0	0	7	26.92	4	15.38
Total	1	3.85	1	3.85	8	30.77	11	42.31	5	19.23	

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la MDSCCH.

**Figura 7.** Porcentaje de la motivación extrínseca según el régimen laboral de los trabajadores de la MDSCCH.



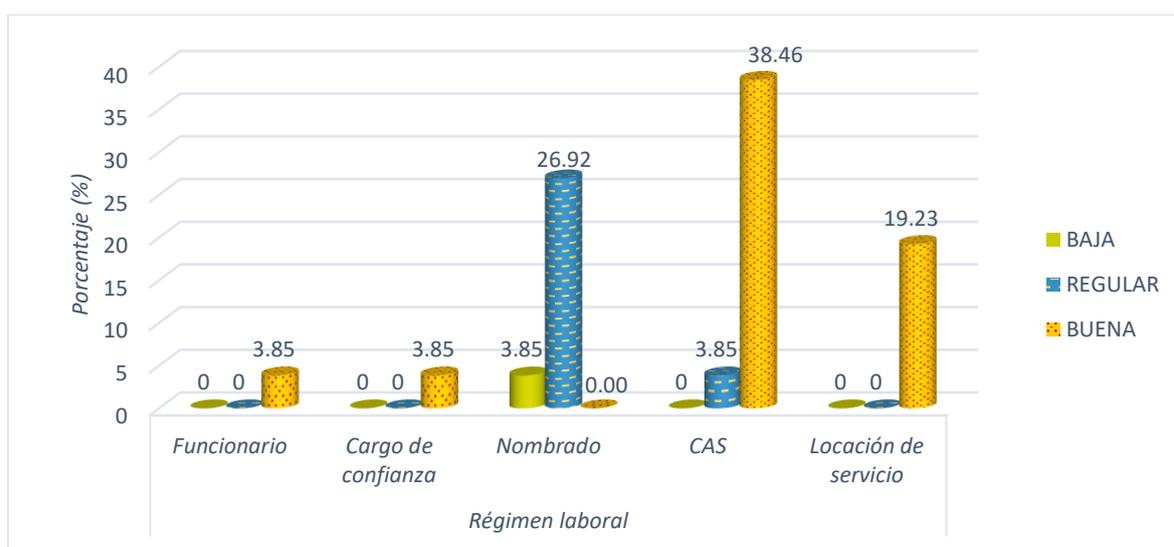
**Interpretación:**

En la tabla 12 se aprecia que del total de encuestados 1 funcionario y 1 trabajador que está como cargo de confianza según su régimen laboral representan cada uno 3.85% y tienen un nivel de motivación extrínseca buena, 8 trabajadores que están nombrados representan el 30.77% y de ellos el 15.38% tienen una motivación baja y un 15.38% motivación extrínseca regular es decir no se sienten satisfechos con la remuneración que perciben y poca relación con sus compañeros, en este régimen no hay ningún trabajador que se encuentre con buena motivación extrínseca. Los 11 trabajadores que se encuentran en el régimen laboral CAS representando al 42.31% de los investigados, el 26.92% se encuentran con una motivación extrínseca buena y un 15.38% se encuentran con una motivación extrínseca regular y ningún trabajador de este régimen se encuentra en el nivel de motivación baja y por último en el régimen laboral de locación de servicio hay 5 trabajadores que representa al 19.23% donde el 15.38% se encuentran con una motivación extrínseca buena, un 3.85% con motivación extrínseca regular; es decir, en el régimen laboral CAS y locación de servicios los trabajadores se encuentran satisfechos con la remuneración que perciben.

**Tabla 13.** Frecuencia de la motivación trascendental según régimen laboral de los trabajadores de la MDSCCH.

Motivación trascendental	Régimen laboral									
	Funcionario		Cargo de confianza		Nombrado		CAS		Locación de servicio	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	0	0	0	0	1	3.85	0	0	0	0
REGULAR	0	0	0	0	7	26.92	1	3.85	0	0
BUENA	1	3.85	1	3.85	0	0.00	10	38.46	5	19.23
Total	1	3.85	1	3.85	8	30.77	11	42.31	5	19.23

**Figura 8.** Porcentaje de la motivación trascendental según el régimen laboral de los trabajadores de la MDSCCH.



**Interpretación:**

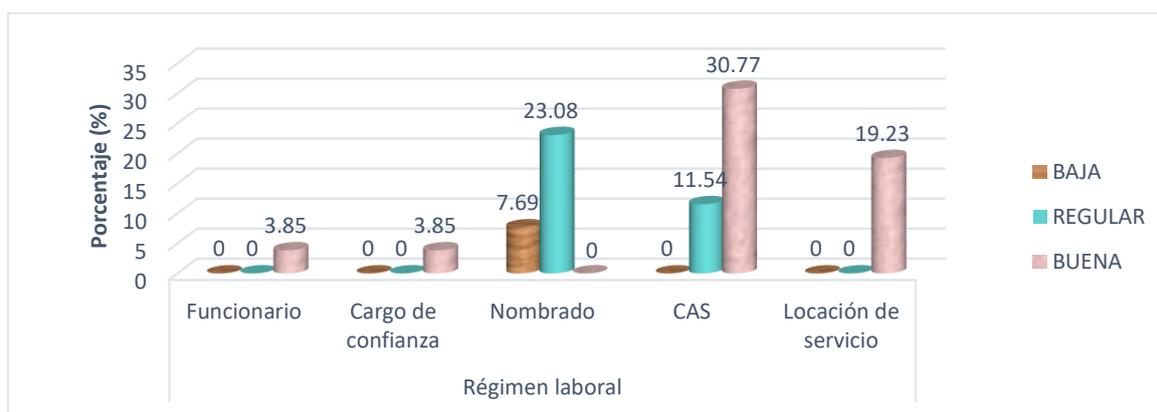
En la tabla 13 se aprecia que del total de encuestados 1 funcionario y 1 trabajador que está como cargo de confianza según su régimen laboral representan cada uno 3.85% y tienen un nivel de motivación trascendental buena, 8 trabajadores que están nombrados representan el 30.77% y de ellos el 26.92% tienen una motivación trascendental regular y un 3.85% motivación trascendental baja es decir hacen servicio social pero sienten que no trabajan en equipo y no siguen un mismo objetivo para trabajar por los demás, en este régimen no hay ningún trabajador que se encuentre con buena motivación trascendental. Los 11 trabajadores que se encuentran en el régimen laboral CAS representando al 42.31% de los investigados, el 38.46% se encuentran con una motivación trascendental buena y un 3.85% se encuentran con una motivación trascendental

regular y ningún trabajador de este régimen se encuentra en el nivel de motivación baja y por último en el régimen laboral de locación de servicio hay 5 trabajadores que representa al 19.23% donde todos se encuentran con una motivación trascendental buena; es decir, en el régimen laboral CAS y locación de servicios los trabajadores se encuentran satisfechos realizan trabajo social y trabajan en equipo.

**Tabla 14.** Frecuencia de la motivación laboral según el régimen laboral de los trabajadores de la MDSCCH.

Motivación Laboral	Régimen laboral									
	Funcionario		Cargo de confianza		Nombrado		CAS		Locación de servicio	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
BAJA	0	0	0	0	2	7.69	0	0	0	0
REGULAR	0	0	0	0	6	23.08	3	11.54	0	0
BUENA	1	3.85	1	3.85	0	0	8	30.77	5	19.23
Total	1	3.85	1	3.85	8	30.77	11	42.31	5	19.23

**Figura 9.** Porcentaje de la motivación laboral según el régimen laboral de los trabajadores de la MDSCCH.



**Interpretación:**

En la tabla 14 se aprecia que del total de encuestados 1 funcionario y 1 trabajador que está como cargo de confianza según su régimen laboral representan cada uno 3.85% y tienen un nivel de motivación laboral buena, 8 trabajadores que están nombrados representan el 30.77% y de ellos el 23.08% tienen una motivación laboral regular y un 7.69 % tienen motivación laboral baja, en este régimen no hay ningún trabajador que se encuentre con buena motivación laboral.

Los 11 trabajadores que se encuentran en el régimen laboral CAS representando al 42.31% de los investigados, el 30.77% se encuentran con una motivación laboral buena y un 11.54 % se encuentran con una motivación laboral regular y ningún trabajador de este régimen se encuentra en el nivel de motivación baja y por último en el régimen laboral de locación de servicio hay 5 trabajadores que representa al 19.23% donde todos se encuentran con una motivación laboral buena; es decir, en el régimen laboral CAS y locación de servicios los trabajadores se encuentran satisfechos

## ANÁLISIS INFERENCIAL

### Prueba de normalidad para ambas variables de estudio

H<sub>0</sub>: La motivación laboral y la calidad del servicio presenta una distribución normal

H<sub>1</sub>: La motivación laboral y la calidad del servicio no presentan una distribución normal

Para determinar cuál de las pruebas estadísticas de la normalidad corresponde para probar la hipótesis en este estudio se procesó los datos en SPSS, se eligió la prueba de normalidad Shapiro-Wilk debido a que la muestra es de 26 trabajadores. En la tabla N°15 se observa que el p valor de las variables y sus dimensiones son menores a 5% y no tienen una distribución normal por ello se usó el coeficiente de correlación Rho de Spearman para hallar la correlación entre ambas variables. Este resultado también nos permite determinar la aceptación de la Hipótesis alterna

**Tabla 15.** Prueba de normalidad para ambas variables de estudio

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación intrínseca	,191	26	,016	,879	26	,005
Motivación extrínseca	,136	26	,200*	,904	26	,019
Motivación trascendental	,179	26	,031	,871	26	,004
Motivación laboral	,152	26	,124	,881	26	,006
Confiabilidad	,199	26	,009	,901	26	,017
Capacidad de respuesta	,238	26	,001	,899	26	,015

Seguridad	,216	26	,003	,898	26	,014
Empatía	,239	26	,001	,861	26	,002
Aspectos tangibles	,241	26	,000	,790	26	,000
Calidad del servicio	,230	26	,001	,877	26	,005

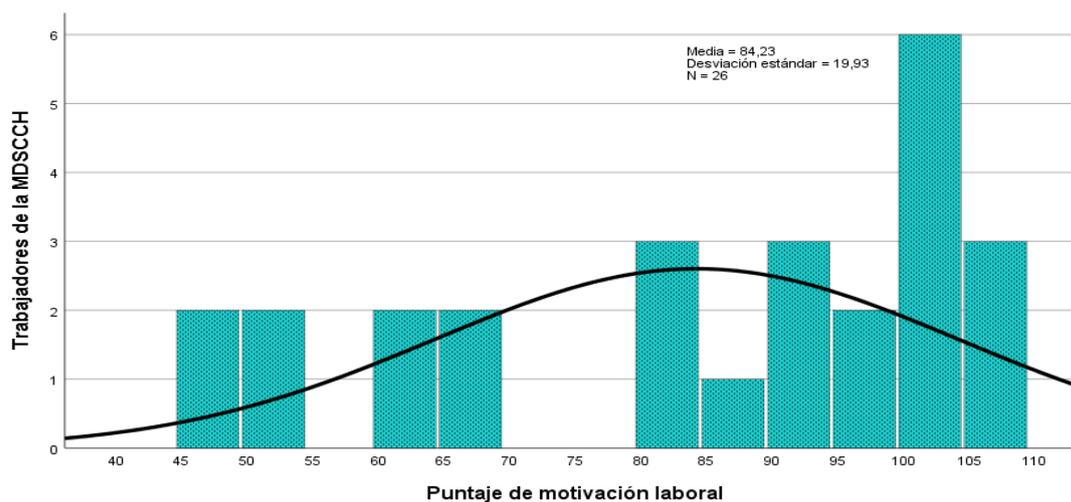
\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

**Tabla 16. Frecuencia de la motivación laboral**

Frecuencia de la motivación laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	47	2	7,7	7,7	7,7
	54	2	7,7	7,7	15,4
	61	1	3,8	3,8	19,2
	64	1	3,8	3,8	23,1
	66	1	3,8	3,8	26,9
	68	1	3,8	3,8	30,8
	81	1	3,8	3,8	34,6
	82	2	7,7	7,7	42,3
	88	1	3,8	3,8	46,2
	90	1	3,8	3,8	50,0
	92	1	3,8	3,8	53,8
	93	1	3,8	3,8	57,7
	95	1	3,8	3,8	61,5
	96	1	3,8	3,8	65,4
	100	1	3,8	3,8	69,2
	101	1	3,8	3,8	73,1
	102	1	3,8	3,8	76,9
	103	3	11,5	11,5	88,5
	105	1	3,8	3,8	92,3
	106	1	3,8	3,8	96,2
	107	1	3,8	3,8	100,0
Total		26	100,0	100,0	

**Figura 10.** Histograma de la V1 motivación laboral

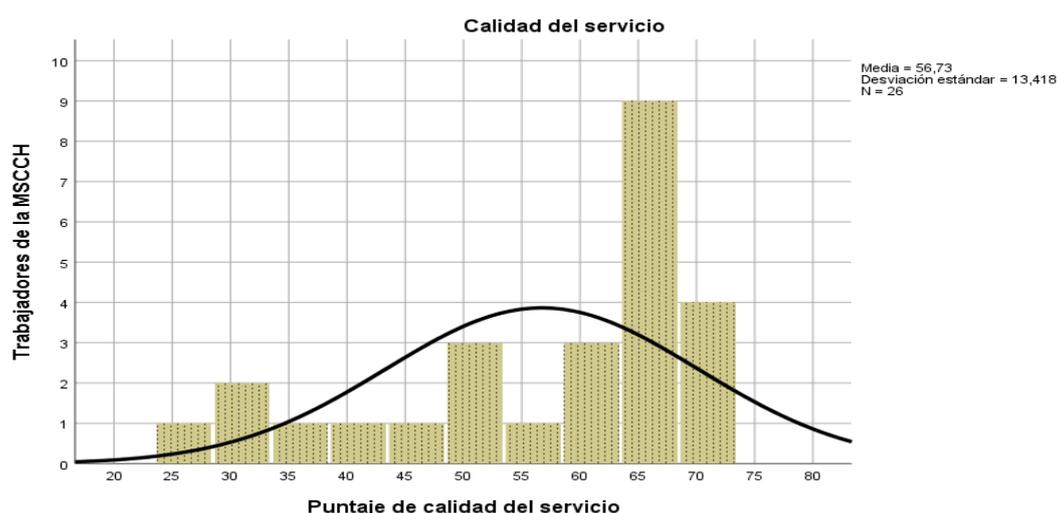


En la figura 10 podemos observar la media y desviación estándar de los puntajes obtenidos del cuestionario aplicado a los 26 trabajadores municipales sobre la motivación laboral además de ver que los datos no tienen una distribución normal.

**Tabla 17.** Frecuencia de calidad del servicio

Frecuencia de calidad del servicio					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	26	1	3,8	3,8	3,8
	32	1	3,8	3,8	7,7
	33	1	3,8	3,8	11,5
	36	1	3,8	3,8	15,4
	43	1	3,8	3,8	19,2
	46	1	3,8	3,8	23,1
	49	1	3,8	3,8	26,9
	50	1	3,8	3,8	30,8
	53	1	3,8	3,8	34,6
	54	1	3,8	3,8	38,5
	59	1	3,8	3,8	42,3
	62	2	7,7	7,7	50,0
	64	3	11,5	11,5	61,5
	65	3	11,5	11,5	73,1
	66	2	7,7	7,7	80,8
	67	1	3,8	3,8	84,6
	70	2	7,7	7,7	92,3
	71	1	3,8	3,8	96,2
	73	1	3,8	3,8	100,0
Total	26	100,0	100,0		

**Figura 11.** Histograma de la V2 calidad del servicio



En esta figura 11 podemos observar la media y desviación estándar de los puntajes obtenidos del cuestionario aplicado a los 26 trabajadores municipales sobre la calidad del servicio además de ver que los datos no tienen una distribución normal.

Para iniciar con el análisis de los objetivos se realizó una baremación para determinar en qué nivel de motivación se encuentran los trabajadores de la Municipalidad y se realizó para la variable motivación laboral y sus tres dimensiones: motivación intrínseca, motivación extrínseca y motivación trascendental.

**Objetivo general:**

Analizar qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022.

**Tabla 18.** Niveles de la motivación laboral y la calidad del servicio de los trabajadores de la MDSCCH.

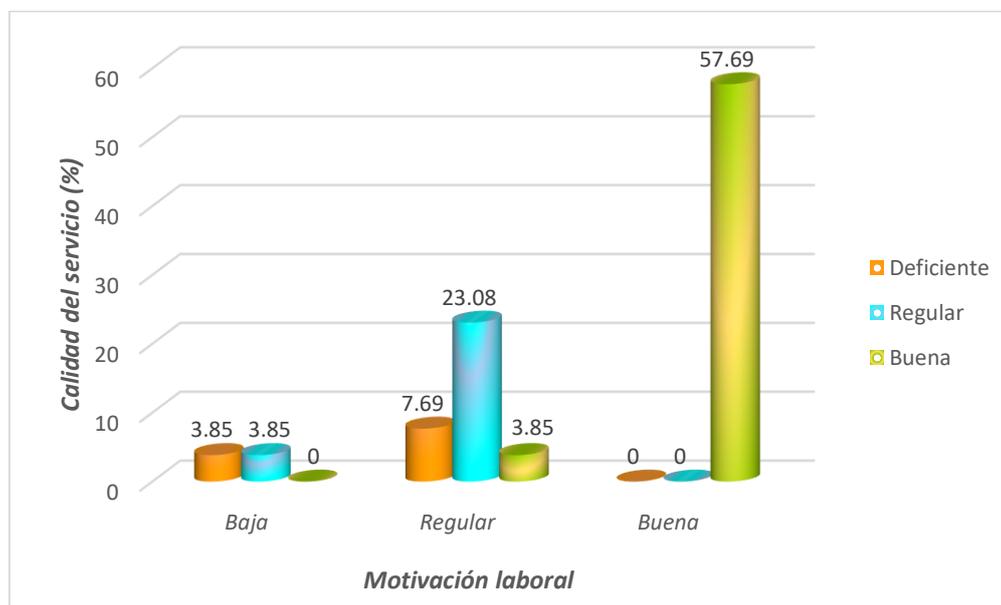
Motivación laboral	Calidad del servicio							
	Deficiente		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	1	3.85	1	3.85	0	0	2	7.69
Regular	2	7.69	6	23.08	1	3.85	9	34.62
Buena	0	0	0	0	15	57.69	15	57.69
Total	3	11.54	7	26.92	16	61.54	26	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la MDSCCH.

### Interpretación:

En la tabla 18, podemos visualizar que del total de los trabajadores que participaron de la investigación, el 57.69% se encuentran bien motivados y dan un buen servicio, y dos trabajadores que su nivel de motivación es bajo, uno brinda un servicio de calidad deficiente y el otro regular.

**Figura 12.** Porcentaje de la motivación laboral y la calidad del servicio de los trabajadores de la MDSCCH.



Fuente: elaboración propia

### Objetivos específicos:

**1er objetivo específico:** Analizar la relación entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022,

**Tabla 19.** Niveles de la motivación intrínseca y la calidad del servicio de los trabajadores de la MDSCCH.

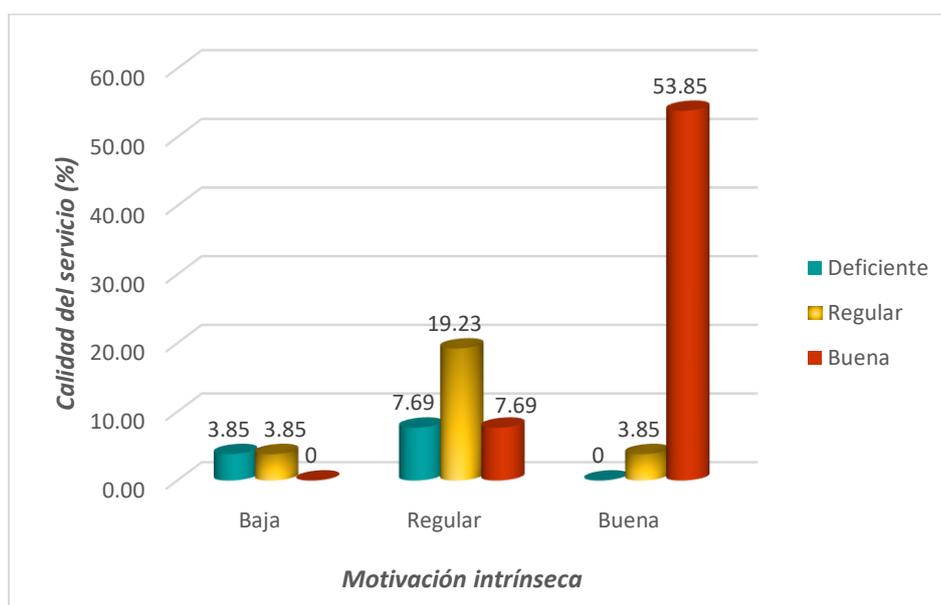
Motivación intrínseca	Calidad del servicio							
	Deficiente		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	1	3.85	1	3.85	0	0	2	7.69
Regular	2	7.69	5	19.23	2	7.69	9	34.62
Buena	0	0	1	3.85	14	53.85	15	57.69
Total	3	11.54	7	26.92	16	61.54	26	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la MDSCCH.

### Interpretación:

En la tabla 19, podemos observar que del total de los trabajadores que participaron de la investigación, el 57.69% tienen una buena motivación intrínseca pero el 3.85% brindan un servicio de calidad regular, y dos trabajadores que su nivel de motivación es bajo, uno brinda un servicio de calidad deficiente y el otro regular.

**Figura 13.** Porcentaje de la motivación intrínseca y la calidad del servicio de los trabajadores de la MDSCCH.



Fuente: elaboración propia

**2do objetivo específico:** Analizar la relación entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022.

**Tabla 20.** Niveles de motivación extrínseca y la calidad del servicio de los trabajadores de la MDSCCH.

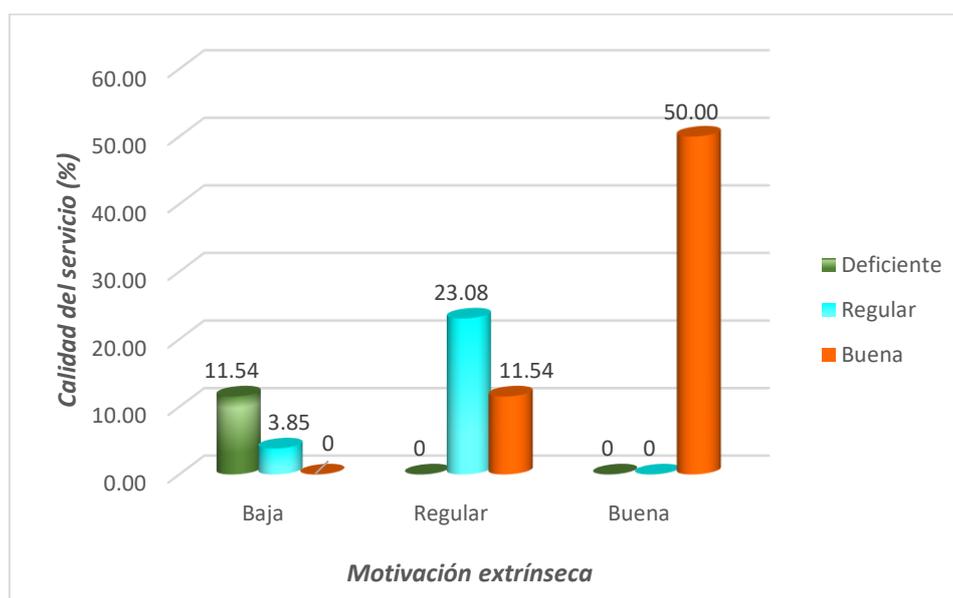
Motivación extrínseca	Calidad del servicio						Total	
	Deficiente		Regular		Buena			
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	3	11.54	1	3.85	0	0	4	15.38
Regular	0	0	6	23.08	3	11.54	9	34.62
Buena	0	0	0	0	13	50.00	13	50.00
Total	3	11.54	7	26.92	16	61.54	26	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la MDSCCH.

**Interpretación:**

En la tabla 20, podemos observar que del total de los trabajadores que participaron de la investigación, el 50% de los trabajadores tienen una buena motivación extrínseca y brindan un servicio de calidad buena, y de los cuatro trabajadores que su nivel de motivación es bajo, tres brindan un servicio de calidad deficiente y uno regular.

**Figura 14.** Porcentaje de la motivación extrínseca y la calidad del servicio de los trabajadores de la MDSCCH.



Fuente: elaboración propia

**3er objetivo específico:** Analizar la relación entre la motivación trascendental y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022.

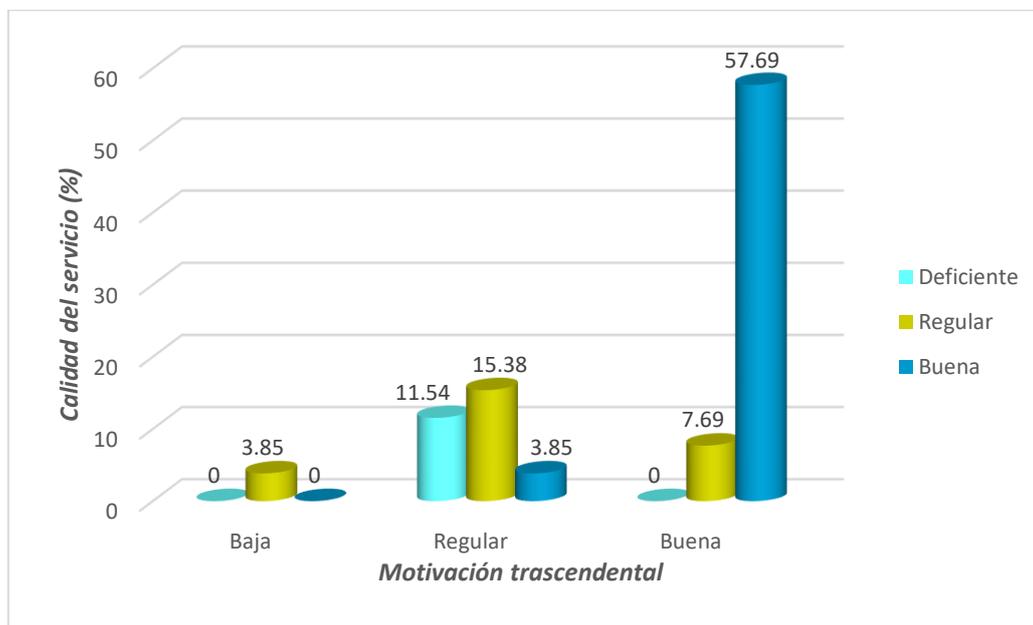
**Tabla 21.** Niveles de motivación trascendental y la calidad del servicio de los trabajadores de la MDSCCH.

Motivación trascendental	Calidad del servicio							
	Deficiente		Regular		Buena		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	0	0	1	3.85	0	0	1	3.85
Regular	3	11.54	4	15.38	1	3.85	8	30.77
Buena	0	0	2	7.69	15	57.69	17	65.38
Total	3	11.54	7	26.92	16	61.54	26	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los trabajadores de la MDSCCH.

En la tabla 21, podemos observar que del total de los trabajadores que participaron de la investigación, el 65.38% de los trabajadores tienen una buena motivación trascendental pero el 7.69% de estos brindan un servicio regular, 57.69% brindan un buen servicio y el 3.85 % de los trabajadores que tienen un nivel de motivación bajo brindan un servicio de calidad regular.

**Figura 15.** Porcentaje de la motivación trascendental y la calidad del servicio de los trabajadores de la MDSCCH.



Fuente: elaboración propia

## Prueba de Hipótesis

### Hipótesis General

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la motivación laboral y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022

H<sub>0</sub>: No existe relación Significativa entre la motivación laboral y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022

**Tabla 22.** Resultado de la correlación de la motivación laboral con la calidad del servicio

			Correlaciones	
			Motivación laboral	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,871**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26

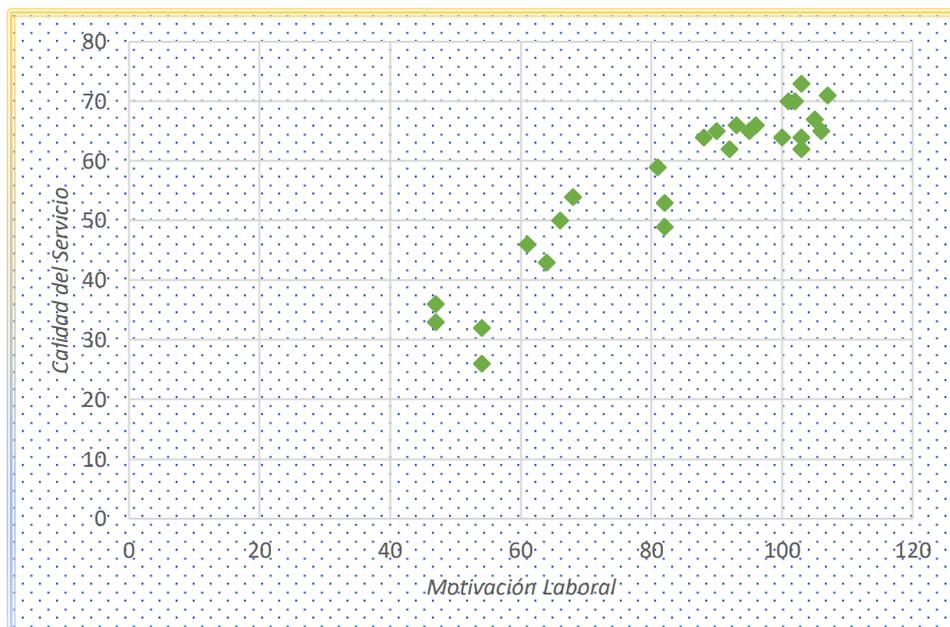
Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,871**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	26	26

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

### Interpretación:

En la tabla 22 se aprecia la correlación de la variable 1 motivación laboral con la variable 2 calidad del servicio de 26 elementos válidos, según la correlación Rho de Spearman las dos variables tienen un nivel de significancia  $p = 0.000$  esta medida es menor al valor ( $p < 0.05$ ) es decir hay una relación significativa entre la Variable 1 y la variable 2, asimismo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.871 establece que tiene una correlación positiva considerable. Lo que significa que debemos aceptar la  $H_1$  (Hipótesis alterna) y rechazar la  $H_0$  (Hipótesis nula).

**Figura 16.** Gráfico de dispersión de las variables motivación laboral y calidad del servicio



### Interpretación:

En la figura 16 de dispersión nos muestra una tendencia positiva, porque a medida que aumentan los valores de la motivación laboral también aumentan los valores de la calidad del servicio.

## Hipótesis específicas

### 1ra Hipótesis específica

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022.

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022.

**Tabla 23.** Correlación de Rho Spearman entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio

			Correlaciones	
			Motivación intrínseca	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	Coefficiente de correlación	1,000	,818**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
Rho de Spearman	Calidad del Servicio	Coefficiente de correlación	,818**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

### Interpretación:

En la tabla 23 se observa la correlación de la motivación Intrínseca con la variable 2 de 26 elementos válidos, según la correlación Rho de Spearman tienen un nivel de significancia  $p = 0.000$  esta medida es menor al valor ( $p < 0.05$ ) es decir hay una relación significativa entre la motivación intrínseca y la variable 2, asimismo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.818 establece que tiene una correlación positiva considerable. Lo que significa que debemos aceptar la H<sub>1</sub> y rechazar la H<sub>0</sub>.

### 2da hipótesis específica

H<sub>2</sub>: Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022

**Tabla 24.** Correlación de Rho Spearman entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio

<b>Correlaciones</b>			Motivación extrínseca	Calidad del Servicio
Rho de Spearman	Motivación extrínseca	Coeficiente de correlación	1,000	,809**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	Calidad del Servicio	Coeficiente de correlación	,809**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

### Interpretación:

En la tabla 24 se observa la correlación de la motivación extrínseca con la variable 2 de 26 elementos válidos, según la correlación Rho de Spearman tienen un nivel de significancia  $p = 0.000$  esta medida es menor al valor ( $p < 0.05$ ) es decir hay una relación significativa entre la motivación extrínseca y la variable 2, asimismo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.809 establece que tiene una correlación positiva considerable. Lo que significa que debemos aceptar la  $H_1$  y rechazar la  $H_0$ .

### 3ra hipótesis específica

**H<sub>3</sub>:** Existe relación significativa entre la motivación trascendental y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022

**H<sub>0</sub>:** No existe relación significativa entre la motivación trascendental y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022

**Tabla 25.** Resultado de la correlación de la dimensión 3 motivación trascendental con la calidad del servicio

<b>Correlaciones</b>			Motivación trascendental	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Motivación trascendental	Coeficiente de correlación	1,000	,799**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	26	26
	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,799**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	26	26

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

**Interpretación:**

En la tabla 25 se observa la correlación de la motivación trascendental con la calidad del servicio de 26 elementos válidos, según la correlación Rho de Spearman tienen un nivel de significancia  $p = 0.000$  esta medida es menor al valor ( $p < 0.05$ ) es decir hay una relación significativa entre la motivación trascendental y la variable 2, asimismo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0.799 establece que tiene una correlación positiva considerable. Lo que significa que debemos aceptar la  $H_1$  y rechazar la  $H_0$ .

## V. DISCUSIÓN

En este apartado se hizo una comparación de las investigaciones usadas en los antecedentes y en el marco teórico con los resultados obtenidos con el fin de observar la similitud o diferencia.

Los resultados que se han ido obteniendo durante el desarrollo de esta investigación indican que los niveles de la motivación laboral en sus tres dimensiones de la teoría antropológica de Juan Pérez que se perciben de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, señalan estadísticamente que hay una relación significativa entre la dimensión de la motivación intrínseca, motivación extrínseca y motivación trascendental con la calidad del servicio que ofrecen.

En relación al instrumento que se aplicó para recolectar los datos que fue el cuestionario de la motivación laboral y la calidad del servicio aplicado a los trabajadores de la municipalidad, se sometió a criterios de validez y confiabilidad y se obtuvo como valor de alfa de Cronbach  $\alpha = 0.978$  demostrando que se encuentra en el rango de 0.81-1.00 y que es altamente confiable para la recolección de la información, lo cual permitió continuar con la investigación.

A partir de los resultados obtenidos respecto al objetivo general de esta investigación que fue analizar qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022, podemos señalar que se halló un nivel de correlación positiva considerable, con un valor de correlación de Rho de Spearman = 0.871 y un p-valor = 0.000 menor a 0.05, por ello aceptamos la hipótesis alterna general y queda justificado que existe una correlación significativa y positiva considerable entre la motivación laboral y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, esta relación entre ambas variables concuerdan con los resultados plasmados por Epquin y Lertzundi (2018) quienes demostraron que hay una relación significativa entre la motivación laboral y la calidad del servicio porque obtuvo como resultado un nivel de significancia de  $p = 0,000$  y una correlación  $r = 0,481$ , con ello concluyó que si existe relación entre ambas variables.

Con respecto al primer objetivo específico, analizar la relación entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022, se puede decir que los resultados en esta investigación fueron favorables porque se halló un nivel de correlación positiva considerable, con un valor de Rho de Spearman = 0.818 y un p – valor = 0.000 menor a 0.05, por ello aceptamos la primera hipótesis alterna específica, es decir la motivación intrínseca se relaciona significativamente con la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, estos resultados coinciden con la investigación de Calvache (2016) en su tesis de grado que estudió la incidencia de la motivación en la calidad de servicio de los trabajadores municipales del gobierno de Cantón Santiago de Quero en el que concluyó que la motivación si incide en la calidad de servicio, es decir mientras más motivado se encuentren los empleados mejor será su desempeño en su área de trabajo, y que es necesario que el funcionario involucre a todos sus trabajadores para dar solución a los problemas que se susciten dentro de la institución y de esta manera escuchando las sugerencias de sus trabajadores, estos se van a sentir más importantes. Además, es fundamental que el funcionario capacite permanente a todos los trabajadores sin hacer diferencias a través de socializaciones para que todos participen.

En relación al segundo objetivo específico, analizar la relación entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, se puede decir que los resultados en esta investigación fueron favorables porque se halló un nivel de correlación positiva considerable, con un valor de Rho de Spearman = 0.809 y un p – valor = 0.000 menor a 0.05, por ello aceptamos la segunda hipótesis alterna específica, es decir la motivación extrínseca se relaciona significativamente con la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, estos resultados coinciden con la investigación de Tejada (2021) quien hizo un estudio de la motivación extrínseca y desempeño laboral en la Municipalidad de Miraflores – Arequipa, en el que concluyó que existe relación entre las dos variables, donde señala que un gran porcentaje de trabajadores tiene una motivación extrínseca deficiente debido a los estímulos externos que brinda la municipalidad los cuales repercuten en sus trabajos diarios, lo que los mantiene desmotivados es la insatisfacción cuando se refieren a incentivos que reciben por

su actuar en el trabajo y por algunas actitudes negativas de sus compañeros de trabajo y la de sus jefes. Pero en lo que no concuerda es en la correlación de la motivación extrínseca y la dimensión calidad del trabajo que obtiene un  $Rho = 0.020$  concluyendo que no existe relación significativa entre ellas.

Respecto al tercer y último objetivo específico, analizar la relación entre la motivación trascendental y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, de esta investigación se puede decir que en base al cuestionario se usó dos indicadores referentes a la motivación trascendental el servicio social y trabajo en equipo, se relacionaron los niveles de las dos variables y los resultados fueron favorables porque se halló un nivel de correlación positiva considerable, con un valor de  $Rho$  de Spearman =  $0.799$  y un  $p$  – valor =  $0.000$  menor a  $0.05$ , por ello aceptamos la tercera hipótesis alterna específica, es decir la motivación trascendental se relaciona significativamente con la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, estos resultados no los podemos contrastar porque no se encontró estudios similares de esta dimensión. Sin embargo para (López et al., 2019) menciona que el personal que labora en las diversas organizaciones tienen diferente personalidad, gustos y motivaciones que conllevan a sentirse satisfechos, la motivación trascendente viene hacer el trabajo en equipo y el servicio mutuo, siendo así una motivación competente para todas las instituciones y Racelis (2017) señaló que el profesor español Juan Pérez coincidió con la teoría de Herzberg al reconocer la motivación intrínseca y extrínseca, pero añadió una tercera motivación con fundamento antropológico que considera la parte espiritual de la persona como ser solidario, generoso y capaz de amar a la cual denominó motivación trascendental y esta se diferencia de las motivaciones extrínsecas e intrínsecas porque desarrolla un interés positivo en las personas y logra que se identifiquen con la institución donde laboran y tienen interés desinteresado por el bien a los demás.

## VI. CONCLUSIONES

Según los resultados de esta investigación realizada a los trabajadores de la MDSCCH puedo expresar las siguientes conclusiones:

Con respecto al objetivo general, se concluyó que existe relación positiva considerable y significativa entre la motivación laboral y la calidad del servicio en los trabajadores de la MDSCCH, según el cuestionario aplicado al personal de dicha entidad, muestra que la mayoría del personal contratado que se encuentra en el régimen laboral funcionario, cargo de confianza, CAS y locación de servicio sienten una motivación laboral buena a diferencia del personal nombrado que sienten una motivación regular y baja lo cual se ha podido observar que se debe a que no se sienten satisfechos con el sueldo que reciben, no consideran que hay compañerismo ni trabajo en equipo, esto se debe a que el personal nombrado percibe un sueldo menor a los contratados, además estos últimos se relacionan más entre ellos porque son contratados directamente por el alcalde.

Con respecto al primer objetivo específico, se determinó que existe relación positiva considerable y significativa entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, se puede apreciar que más del 50% del personal se encuentra con una motivación intrínseca buena y esto estimula que brinden un buen servicio al usuario. El 42.31% tienen un nivel de motivación entre regular y baja, estos brindan un servicio de calidad entre deficiente, regular y buena.

En relación al segundo objetivo específico, se ha evidenciado que hay relación positiva considerable y significativa entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la MDSCCH, pues el 50 % tienen buena motivación extrínseca y por lo tanto estos brindan un buen servicio y el otro 50 % se encuentran con una motivación extrínseca baja y regular brindando un servicio de deficiente, regular y bueno.

Culminando con el tercer objetivo específico, también se ha determinado que existe una relación positiva considerable y significativa entre la motivación trascendental y la calidad del servicio en los trabajadores de la MDSCCH, el 65.38% del total de los trabajadores cuentan con una motivación trascendental buena y brindan un servicio entre regular y bueno y el 34.62% se ubican con un

nivel de motivación baja y regular por lo que brindan un servicio deficiente, regular y bueno, deduciendo que hay trabajadores que hacen un buen servicio social individualmente más no ven a la institución como un equipo sólido para trabajar a favor del ciudadano.

## VII. RECOMENDACIONES

Habiendo justificado que la motivación laboral se relaciona positiva y significativamente con la calidad del servicio de los trabajadores de la Municipalidad de Santa Cruz de Chuca y apoyado en las conclusiones, se propone las siguientes recomendaciones a fin de que sean tomadas en cuenta por el funcionario de la municipalidad, las cuales ayudarán a mejorar la motivación del personal en sus tres dimensiones y por ende mejorar la calidad del servicio que brindan al usuario:

Plantear como una estrategia en la Municipalidad los reconocimientos mediante resolución, certificados y felicitaciones en público al personal que cumple sus metas y funciones institucionales en el plazo correspondiente, dando lugar a que mejore su motivación y ellos se sientan alegres y estimulados en su labor que realizan.

Con la finalidad de mejorar las relaciones entre compañeros de trabajo, se debería integrar al personal nombrado, promoviendo actividades de integración, que ayuden a reforzar los vínculos interpersonales entre trabajadores de las áreas que están fallando con la finalidad de corregir y mejorar estas conductas, y de esta manera fortalecer su motivación trascendental.

Se podría gestionar a instituciones aliadas a las diferentes áreas de la municipalidad para que realicen capacitaciones a los trabajadores que permita su crecimiento personal, profesional y organizacional mejorando sus conocimientos y habilidades. Además, se debería dar confianza para que haya comunicación constante con la finalidad de promover las relaciones entre trabajadores y fomentar el trabajo en equipo, estimulando la motivación intrínseca.

Sobre las condiciones laborales se debería poner en práctica políticas de mejora entre beneficios laborales o retribuciones justas para recompensar la producción de los trabajadores, de esta manera perfeccionando el nivel de motivación extrínseca.

Por último, se recomienda a los trabajadores de esta institución que se encuentran inmersos en la gestión municipal brindar a la población una buena calidad del servicio mostrando de esta manera su eficiencia y eficacia.

## REFERENCIAS

- ALVARADO, A. y ARGÜELLO, N., 2018. Factores higiénicos y motivadores en una agencia automotriz del estado de Sinaloa. *Ra Ximhai ISSN 1665-0441* [en línea], vol. 14, no. 3, pp. 201-215. Disponible en: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rxm/article/view/71669/63216>.
- ARCHITHA, A. y AITHAL, P.S., 2020. Development and Validation of Survey Questionnaire & Experimental Data – A Systematical Review-based Statistical Approach. *International Journal of Management, Technology, and Social Sciences*, vol. 5, no. 2, pp. 233-251. DOI 10.47992/ijmts.2581.6012.0116.
- ARIAS, J., 2012. Guía para elaborar la operacionalización de variables. *Revista Espacio I+D Innovación más Desarrollo ISSN: 2007-6703*, vol. X, no. 28, pp. 42-56. DOI 10.31644/imasd.28.2021.a02.
- ARROYO, F. y BUENAÑO, C., 2017. Calidad en el servicio: oportunidad para el sector automotor en el Ecuador. *INNOVA Research Journal*, vol. 2, no. 9, pp. 42-52. DOI 10.33890/innova.v2.n9.2017.268.
- BADUBI, R., 2017. Theories of Motivation and Their Application in Organizations: A Risk Analysis. *International Journal of Innovation and Economic Development*, vol. 3, no. 3, pp. 44-51. ISSN 18497020. DOI 10.18775/ijied.1849-7551-7020.2015.33.2004.
- BAYAD JAMAL, A. et al., 2021. Impact of Service Quality on the Customer Satisfaction: Case study at Online Meeting Platforms. *International Journal of Engineering, Business and Management ISSN: 2456-8678*, vol. 5, no. 2, pp. 65-77. DOI 10.22161/ijebm.5.2.6.
- BOLARINWA, O.A., 2022. Principles and methods of validity and reliability testing of questionnaires used in social and health science researches. *Nigerian Postgraduate Medical Journal*, vol. 22, no. 4, pp. 195-201. ISSN 1117-1936. DOI 10.4103/1117-1936.173959.
- CADENA, E., 2019. *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa ENVATUB S.A de la Provincia de Pichincha* [en línea]. Ambato, Ecuador: Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Disponible en: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>.

- CALVACHE, J., 2016. "La motivación laboral de los empleados y trabajadores y su incidencia en la calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado Municipal del Cantón Santiago de Quero, de la Provincia de Tungurahua, en el año 2013" [en línea]. S.l.: Universidad Tecnológica Indoamérica. Disponible en: [http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/284/1/Trabajo\\_19\\_Calvache\\_Bombon\\_Jorge\\_Javier.pdf](http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/284/1/Trabajo_19_Calvache_Bombon_Jorge_Javier.pdf).
- CAMPOS, J. et al., 2021. Metodología de la gestión de la calidad como herramienta para la mejora continua de los agronegocios. *Revista de Ciencias Sociales*, no. May, pp. 422-441. DOI 10.31876/er.v4i35.98273.
- CARHUANCHO, I. et al., 2019. *Metodología para la investigación holística* [en línea]. Primera. Guayaquil - Ecuador: UIDE. ISBN 9789942363169. Disponible en: <https://n9.cl/t0s2>.
- CEVALLOS, R. et al., 2018. Evaluación de la calidad del servicio: un paso más cerca de la objetividad. *Revista San Gregorio* [en línea], vol. 1, no. 28, pp. 48-59. Disponible en: <https://revista.sangregorio.edu.ec/index.php/REVISTASANGREGORIO/article/view/709/5-RODRIGO>.
- DRIS KHARROUB, A. y COTHMANMANSOUR, M., 2019. The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens. *International Business Research*, vol. 12, no. 5, pp. 69-85. ISSN 1913-9004. DOI 10.5539/ibr.v12n5p69.
- DULANTO, K., 2019. *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la municipalidad distrital de chancay, periodo 2018* [en línea]. HUACHO, PERÚ: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Disponible en: <https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=0245ed2a-c268-0e2d-397a-7616fb625b13&documentId=0762e3c2-c2d5-31f7-8ef5-b6dfb7312cd>.
- EPQUIN, K. y LERZUNDI, S., 2018. *Motivación y Calidad de Servicio de los Servidores Públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas–2018*. [en línea]. Perú: Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25157>.

- GESTIÓN, 2017. Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%. *Management & Empleo*. [en línea]. 2017. Disponible en: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636-noticia/>.
- GÓMEZ, M., 2017. *Motivación* [en línea]. S.I.: Universidad Autónoma del Estado de México. Disponible en: [https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/69999/secme-2608\\_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/69999/secme-2608_1.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- HERNÁNDEZ, R. y MENDOZA, C., 2018. *Metodología de la investigación: las tres rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* [en línea]. Mexico: s.n. ISBN 978-1-4562-6096-5. Disponible en: [file:///C:/Users/USER/Downloads/26-roberto-hernandez-sampieri-christian-p.-mendoza-metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cuali-spanish-edition-2018-mcgraw-hill-interamericana-de-espana-s.l.-libgen.lc\\_\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/26-roberto-hernandez-sampieri-christian-p.-mendoza-metodologia-de-la-investigacion-las-rutas-cuantitativa-cuali-spanish-edition-2018-mcgraw-hill-interamericana-de-espana-s.l.-libgen.lc_(1).pdf).
- KRUDTHONG, S., 2017. a Measurement of Customer Satisfaction Towards Service Quality in a Small Sized Hotel : a Case of Silom Village Inn , Bangkok , Thailand. *International Journal of Management and Applied Science, ISSN: 2394-7926* [en línea], vol. 3, no. 5, pp. 110-113. Disponible en: [https://www.worldresearchlibrary.org/up\\_proc/pdf/714-14912984841-4.pdf](https://www.worldresearchlibrary.org/up_proc/pdf/714-14912984841-4.pdf).
- LÓPEZ, D. et al., 2019. Innovation in Corporate Organizational Culture: Diversity, Motivation and Organizational Pressure as Possible Realities. *Revista Empresa y Humanismo*, vol. XXII, no. 2, pp. 63-85. DOI 10.15581/015.xxii.2.63-85.
- MAJID, U., 2018. Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *Undergraduate Research in Natural and Clinical Science and Technology (URNCSST) Journal* [en línea], vol. 2, no. 1, pp. 1-7. DOI 10.26685/urncst.16. Disponible en: <https://www.urncst.com/index.php/urncst/article/view/16/7>.
- MISHRA, P. et al., 2019. Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Annals of Cardiac Anaesthesia* [en línea], vol. 22, no. 1, pp. 67-72. ISSN 09745181. DOI 10.4103/aca.ACA\_157\_18. Disponible en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6350423/pdf/ACA-22-67.pdf>.

MORENO GUILLEN, R.A., 2017. La Revista está dirigida, a los Educadores en General y aquellos Profesionales interesados en la Temática Educativa. *Revista Scientific*, vol. 2, pp. 376-393.

PEÑA, H. y VILLÓN, S., 2018. Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific* [en línea], vol. 3, no. 7, pp. 177-192. DOI <https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2018.3.7.9.177-192>. Disponible en: [http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista\\_Scientific/article/view/181/159](http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/181/159).

PINLAY, Y. y PARRA, C., 2020. Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Revista científica Dominio de las Ciencias ISSN: 2477-8818* [en línea], vol. 6, no. 3, pp. 1118-1142. DOI <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>. Disponible en: <https://bit.ly/3GIOpOn>.

RACELIS, A., 2017. Exploring leader motives and motivations: towards the creation of a transcendental leadership scale. *The Sankalpa: International Journal of Management Decisions-ISSN:2454-7425*, vol. 3, no. 1 & 2, pp. 1-22.

RAYAT, R. y GUPTA, A., 2021. Motivation Theories: A Review and its Implications in Improving Organisational Health. *International Journal of Management (IJM)* [en línea], vol. 12, no. 1, pp. 435-442. ISSN 0976-6510. DOI 10.34218/IJM.12.1.2021.038. Disponible en: [https://www.academia.edu/50563537/MOTIVATION\\_THEORIES\\_A\\_REVIEW\\_AND\\_ITS\\_IMPLICATIONS\\_IN\\_IMPROVING\\_ORGANISATIONAL\\_HEALTH](https://www.academia.edu/50563537/MOTIVATION_THEORIES_A_REVIEW_AND_ITS_IMPLICATIONS_IN_IMPROVING_ORGANISATIONAL_HEALTH).

RHEINBERG, F. y VOLLMEYER, R., 2019. *Motivation* [en línea]. 9. Italia: W. Kohlhammer GmbH, Stuttgart. ISBN 978-3-17-032954-6. Disponible en: [http://www.ciando.com/img/books/extract/3170329553\\_lp.pdf](http://www.ciando.com/img/books/extract/3170329553_lp.pdf).

ROBLES, B.F., 2018. Revista oficial de la Universidad Privada Antenor Orrego Multidisciplinaria e interdisciplinaria. *Pueblo continente ISSN 1991 - 5837*, vol. 29, no. 1, pp. 193-197.

RODRÍGUEZ, J. y REGUANT, M., 2020. Calcular la fiabilidad de un cuestionario o

escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *REIRE Revista d'Innovació i Recerca en Educació* ISSN: 2013-2255, vol. 13, no. 2, pp. 1-13. DOI 10.1344/reire2020.13.230048.

SCHOBBER, P. et al., 2018. Correlation coefficients: Appropriate use and interpretation. *Anesthesia and Analgesia* [en línea], vol. 126, no. 5, pp. 1763-1768. ISSN 15267598. DOI 10.1213/ANE.0000000000002864. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/323388613\\_Correlation\\_Coefficients\\_Appropriate\\_Use\\_and\\_Interpretation](https://www.researchgate.net/publication/323388613_Correlation_Coefficients_Appropriate_Use_and_Interpretation).

SIBONDE, A.H. y DASSAH, M.O., 2021. The relationship between employee motivation and service quality: Case study of a selected municipality in the Western Cape province, South Africa. *Africa's Public Service Delivery and Performance Review*, vol. 9, no. 1, pp. 1-12. ISSN 2310-2195. DOI 10.4102/apsdpr.v9i1.499.

TAHERDOOST, H., 2019. What Is the Best Response Scale for Survey and Questionnaire Design; Review of Different Lengths of Rating Scale / Attitude Scale / Likert Scale ISSN: 2296-1747. *International Journal of Academic Research in Management* [en línea], vol. 8, no. 1, pp. 1-12. Disponible en: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3588604](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3588604).

TALAVERA, I. et al., 2021. Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de una Municipalidad Provincial de Puno, Perú. *Polo de Conocimiento* [en línea], vol. 6, no. 10, pp. 3-14. DOI 10.23857/pc.v6i10.3179. Disponible en: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/3179/7017#>.

TEJADA, M.R., 2021. *Relación entre la motivación extrínseca y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Miraflores - Arequipa 2021* [en línea]. S.I.: Universidad Nacional De San Agustín De Arequipa. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/13493/Rltevimr.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

TORRES, D. et al., 2020. El aporte de los beneficios sociales a la motivación laboral en los hoteles Pymes: Caso Villavicencio, Colombia. *Económicas Cuc*, vol. 41, no. 1, pp. 9-24. ISSN 0120-3932. DOI

10.17981/econcuc.41.1.2020.econ.1.

- VERA, M., 2021. *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2021* [en línea]. Tarapoto, Perú: Cesar. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66817/Vera\\_VMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66817/Vera_VMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- VILLASÍS KEEVER, M.Á. et al., 2018. El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia Mexico*, vol. 65, no. 4, pp. 414-421. ISSN 00025151. DOI 10.29262/ram.v65i4.560.
- WIETRAK, E. et al., 2021. Work motivation: an evidence review. *Scientific summary.London: Chartered Institute of Personnel and Development* [en línea], no. January, pp. 1-20. Disponible en: [https://www.cipd.co.uk/Images/work-motivation-scientific-summary\\_tcm18-89562.pdf](https://www.cipd.co.uk/Images/work-motivation-scientific-summary_tcm18-89562.pdf).
- ZAINI, A.A. et al., 2020. the Role of Work Motivation To Improve Quality of Government Services. *International Journal of Business and Applied Social Science* [en línea], vol. 6, no. 8, pp. 28-37. DOI 10.33642/ijbass.v6n8p4. Disponible en: <https://ijbassnet.com/publication/348/details>.

## ANEXOS

### ANEXO 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
V <sub>1</sub> : Motivación Laboral	De acuerdo a Peña y Villón (2018, p. 185). La motivación laboral es el producto de la interrelación del trabajador y el estímulo que ofrece la organización con la finalidad de impulsar e incentivar al empleado para cumplir una meta.	En el presente estudio la variable de motivación laboral es de tipo cualitativo, sus dimensiones e indicadores se midieron utilizando la teoría de antropológica de Juan Pérez López a través de la encuesta empleando el cuestionario como instrumento el cual se elaboró según la escala de medición tipo LIKERT y se aplicó a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca.	D <sub>1</sub> : Motivación intrínseca	Deseo de superación Valoración en el trabajo Reconocimiento laboral Responsabilidad Sentirse escuchado	Ordinal tipo LIKERT  1= Nunca 2 = Muy pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Casi Siempre 5 = Siempre
			D <sub>2</sub> : Motivación extrínseca	Remuneración percibida Condiciones de trabajo Relaciones interpersonales Equipamiento	
			D <sub>3</sub> : Motivación trascendente	Servicio social Trabajo en equipo	
V <sub>2</sub> : Calidad del servicio	Pizzo, 2013 Citado por Arroyo y Buenaño (2017, p.45) Señala que la calidad del servicio es un hábito realizado por las instituciones con el fin de lograr descifrar las necesidades, expectativas y entregar a sus usuarios un servicio adecuado, oportuno, útil, seguro y confiable, de manera que estos se sientan satisfechos cuando son servidos personalmente con eficacia y dedicación, y con una satisfacción de haber recibido valor mayor al esperado.	En este estudio la variable de calidad del servicio es de tipo cualitativo, se midió sus dimensiones e indicadores utilizando el modelo SERVQUAL a través de la encuesta empleando el cuestionario como instrumento el cual se elaboró según la escala de medición de LIKERT y se aplicó al personal que trabaja en la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca.	D <sub>1</sub> : Confiabilidad	Conocimiento de tareas Disponibilidad para atender	Ordinal tipo LIKERT  1 = Totalmente en desacuerdo 2 = En desacuerdo 3 = Neutral 4 = De acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
			D <sub>2</sub> : Capacidad de respuesta	Disposición de recursos Orientación al usuario Tiempo de respuesta	
			D <sub>3</sub> : Seguridad	Personal capacitado Cortesía Confianza	
			D <sub>4</sub> : Empatía	Atención individualizada Iniciativa Seguimiento del servicio	
			D <sub>5</sub> : Aspectos tangibles:	Instalaciones físicas adecuadas Limpieza y desinfección	

## ANEXO 2. Matriz de consistencia

### Motivación laboral y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, 2022

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	<b>GENERAL</b>	VARIABLE 1: Motivación laboral	D1: Motivación intrínseca	Deseo de superación Valoración en el trabajo Reconocimiento laboral Responsabilidad Sentirse escuchado	<b>Tipo de investigación:</b> Aplicada <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Diseño de investigación:</b> No experimental  De corte transversal  <b>alcance de la investigación:</b> Descriptiva correlacional  <b>Muestra:</b> es de tipo censal y consta de 26 trabajadores.  <b>Técnica:</b> Encuesta  <b>Instrumento:</b> Cuestionario
¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022?	Analizar qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022.	Existe relación significativa entre la motivación laboral y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022		D2: Motivación extrínseca	Remuneración percibida Condiciones de trabajo Relaciones interpersonales Equipamiento	
<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>	<b>ESPECÍFICOS</b>		D3: Motivación Trascendental	Servicio social Trabajo en equipo	
¿Qué relación existe entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022?	Analizar la relación entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022	H1: Existe relación significativa entre la motivación intrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022.	VARIABLE 2: Calidad del servicio	D1: Confiabilidad	Conocimiento de tareas Disponibilidad para atender	
¿Qué relación existe entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022?	Analizar la relación entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022	H2: Existe relación significativa entre la motivación extrínseca y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022		D2: Capacidad de respuesta	Disposición de recursos Orientación al usuario Tiempo de respuesta	
¿Qué relación existe entre la motivación trascendental y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022?	Analizar la relación entre la motivación trascendental y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022	H3: Existe relación significativa entre la motivación trascendental y la calidad del servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca 2022		D3: Seguridad	Personal capacitado Cortesía Confianza	
				D4: Empatía	Atención individualizada Iniciativa Seguimiento del servicio	
				D5: Aspectos tangibles	Instalaciones físicas adecuadas Limpieza y desinfección	

### ANEXO 3. Cuestionario sobre la motivación laboral y calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, 2022.

**Estimados trabajadores:**

En esta oportunidad con el debido respeto les presento esta encuesta que tiene como propósito conocer tu opinión respecto a la motivación Laboral y la calidad del servicio que brinda la Municipalidad la cual será netamente académica, para ello requiero que respondas con sinceridad cada ítem marcando con una (X) el casillero que considere pertinente, la información obtenida se usará de forma confidencial.

- |  |   |
|--|---|
| 1. Edad: .....   | 2. Género: .....  |
| 3. Estado civil:   | 4. Nivel de estudios:   |
| <input type="radio"/> (a) Soltero <input type="radio"/> (b) Casado   | <input type="radio"/> (a) Primaria <input type="radio"/> (b) Secundaria   |
| <input type="radio"/> (c) Viudo <input type="radio"/> (d) Divorciado | <input type="radio"/> (c) Técnico <input type="radio"/> (d) Universitario |
| 5. Régimen laboral .....   |   |

**MOTIVACIÓN LABORAL**

<b>Escala valorativa</b>									
1	2	3	4	5					
Nunca	Muy pocas veces	Algunas veces	Casi siempre	Siempre					
<b>D<sub>1</sub>: Motivación intrínseca</b>					1	2	3	4	5
<b>Deseo de superación</b>	1. ¿Este trabajo me brinda oportunidades para mejorar mis habilidades y crecimiento laboral?								
	2. ¿Me capacito constantemente para mejorar mi desempeño laboral?								
<b>Valoración en el trabajo</b>	3. ¿El trabajo que realizo me hace sentir importante?								
	4. ¿Me encuentro satisfecho con el reconocimiento que recibo por mi esfuerzo laboral?								
<b>Reconocimiento laboral</b>	5. ¿Me han otorgado algún reconocimiento por mi trabajo cómo mejor trabajador del mes, felicitaciones en público o cartas por un trabajo bien hecho?								
<b>Responsabilidad</b>	6. ¿Conozco las funciones que debe realizar en mi puesto de trabajo para que mi producción esté acorde a los objetivos de la Municipalidad?								
	7. ¿Tengo dedicación y compromiso para cumplir con las metas asignadas a la Municipalidad dentro de los cronogramas establecidos?								
<b>Sentirse escuchado</b>	8. ¿La comunicación con mis compañeros facilita el trabajo que realizo?								
	9. ¿Mi jefe acepta mis solicitudes para asistir a eventos profesionales?								
<b>D<sub>2</sub>: Motivación extrínseca</b>									
<b>Remuneración percibida</b>	10. ¿La remuneración económica que le brinda la Municipalidad está de acorde con el mercado?								
	11. ¿El salario que recibe es proporcional al trabajo que realiza?								
	12. ¿Los incentivos adicionales que ofrece la institución satisfacen completamente sus necesidades?								
<b>Condiciones de trabajo</b>	13. ¿La institución le brinda un seguro de salud adecuado?								
	14. ¿La Municipalidad cumple con darle sus días de descanso al culminar su semana de trabajo, respetan los feriados y le conceden sus vacaciones al cumplir su año laboral?								

<b>Relaciones interpersonales</b>	15. ¿Se encuentra satisfecho con el apoyo que recibe de sus compañeros de trabajo cuando se presentan problemas laborales?					
	16. ¿Considera usted que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?					
<b>Equipamiento</b>	17. ¿Considera que los equipos que le brinda la Municipalidad son apropiados para el servicio que se brinda?					
	18. ¿El mobiliario que tengo disponible en mi área de trabajo (silla, escritorio, computadora) es el apropiado para mi desempeño laboral?					
<b>D<sub>3</sub> Motivación trascendental</b>						
<b>Servicio social</b>	19. ¿Estoy dispuesto a apoyar a los ciudadanos frente a las dificultades generadas al momento de adquirir el servicio?					
	20. ¿Usted se siente satisfecho porque ha contribuido con los demás sin esperar nada a cambio?					
<b>Trabajo en equipo</b>	21. ¿Aprovechas las potencialidades de tu equipo de trabajo para lograr concluir las metas?					
	22. ¿Me siento a gusto con mi equipo de trabajo porque todos seguimos un mismo objetivo?					
	23. ¿Cree que en la Municipalidad se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?					

### CALIDAD DEL SERVICIO

<b>Escala valorativa</b>				
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

<b>D<sub>1</sub>: Confiabilidad</b>		1	2	3	4	5
<b>Conocimiento de tareas</b>	24. ¿El servicio que usted ofrece es de acuerdo al manual de organización y funciones?					
<b>Disponibilidad para atender</b>	25. ¿Los servicios que se dan en la Municipalidad son brindados en el tiempo oportuno?					
<b>D<sub>2</sub>: Capacidad de respuesta</b>						
<b>Disposición de recursos</b>	26. ¿Los recursos como la documentación y materiales de oficina que usted solicita, llegan oportunamente?					
<b>Orientación al usuario</b>	27. ¿Cuándo un usuario tiene dudas e inseguridades sobre un servicio, usted los explica?					
<b>Tiempo de respuesta</b>	28. ¿El personal de la Municipalidad ofrece un servicio eficiente dentro de los plazos establecidos para dar respuesta a los trámites ingresados por mesa de partes?					
	29. ¿El personal de la Municipalidad atiende en tiempo, en forma y amable a los usuarios?					
<b>D<sub>3</sub>: Seguridad</b>						
<b>Personal capacitado</b>	30. ¿Le han capacitado para dar una atención correcta sobre los trámites y gestiones de los usuarios?					
<b>Cortesía</b>	31. ¿El personal de la Municipalidad saluda cordialmente y escucha con atención las consultas de los usuarios?					
<b>Confianza:</b>	32. ¿El personal de la Municipalidad transmite al usuario confianza con su conocimiento al brindar información detallada?					
<b>D<sub>4</sub>: Empatía</b>						

<b>Atención individualizada</b>	33. ¿En su área de trabajo se atiende de forma personalizada a los usuarios?					
<b>Iniciativa:</b>	34. ¿El personal de la Municipalidad comprende y se adelanta a las necesidades de los ciudadanos?					
<b>Seguimiento del servicio:</b>	35. ¿El personal de la Municipalidad se preocupa por los intereses de los usuarios?					
<b>D<sub>5</sub>: Aspectos tangibles</b>						
<b>Instalaciones físicas adecuadas.</b>	36. ¿La infraestructura y ambientes de la Municipalidad son adecuadas para brindar los servicios al público?					
	37. ¿El ambiente donde trabaja es cómodo, tiene buena iluminación y está implementado?					
<b>Limpieza y desinfección:</b>	38. ¿Realizan la limpieza y desinfección de los ambientes de la Municipalidad diariamente para proteger la salud de los trabajadores y de los ciudadanos que demandan de los servicios?					

¡Gracias por su colaboración!

## ANEXO 4. Cuestionarios validados por expertos

### INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Trujillo, 25 de abril, 2022

Estimado Coordinador Nacional del programa de Titulación:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Motivación laboral y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, 2022"
Grado o título que aspira	Título de Ingeniero Industrial
Apellidos y Nombre del tesista	CASTILLO BURGOS, PAUL ABAD

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

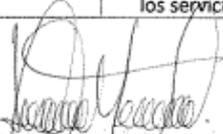
Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 1: Motivación Laboral	1. ¿Este trabajo me brinda oportunidades para mejorar mis habilidades y crecimiento laboral?	4	4	4	4
	2. ¿Me capacito constantemente para mejorar mi desempeño laboral?	3	3	3	3
	3. ¿El trabajo que realizo me hace sentir importante?	4	4	4	4
	4. ¿Me encuentro satisfecho con el reconocimiento que recibo por mi esfuerzo laboral?	4	4	4	4
	5. ¿Me han otorgado algún reconocimiento por mi trabajo como mejor trabajador del mes, felicitaciones en público o cartas por un trabajo bien hecho?	4	4	4	4
	6. ¿Conozco las funciones que debo realizar en mi puesto de trabajo para que mi producción este acorde a los objetivos de la Municipalidad?	4	4	4	4
	7. ¿Tengo dedicación y compromiso para cumplir con las metas asignadas a la Municipalidad dentro de los cronogramas establecidos?	4	4	4	4
	8. ¿La comunicación con mis compañeros facilita el trabajo que realizo?	4	4	4	4
	9. ¿Mi jefe acepta mis solicitudes para asistir a eventos profesionales?	4	4	4	4
	10. ¿La remuneración económica que le brinda la Municipalidad está de acorde con el mercado?	4	4	4	4
	11. ¿El salario que recibe es proporcional al trabajo que realiza?	4	4	4	4
	12. ¿Los incentivos adicionales que ofrece la institución satisfacen completamente sus necesidades?	4	4	4	4
	13. ¿La institución le brinda un seguro de salud adecuado?	4	4	4	4
	14. ¿La municipalidad cumple con darle sus días de descanso al culminar su semana de trabajo, respetan los feriados y le conceden sus vacaciones al cumplir su año laboral?	4	4	4	4
	15. ¿Se encuentra satisfecho con el apoyo que recibe de sus compañeros de trabajo cuando se presentan problemas laborales?	4	4	4	4
	16. ¿Considera usted que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4
	17. ¿Considera que los equipos que le brinda la Municipalidad son apropiados para el servicio que se brinda?	4	4	4	4
	18. ¿El mobiliario que tengo disponible en mi área de trabajo (silla, escritorio, computadora) es el apropiado para mi desempeño laboral?	4	4	4	4
	19. ¿Estoy dispuesto a apoyar a los ciudadanos frente a las dificultades generadas al momento de adquirir el servicio?	4	4	4	4
	20. ¿Usted se siente satisfecho porque ha contribuido con los demás sin esperar nada a cambio?	3	3	3	3

Martin Lopez Sánchez  
INGENIERO INDUSTRIAL  
CIP 243165

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

21. ¿Aprovecha las potencialidades de tu equipo de trabajo para lograr concluir las metas?	4	4	4	4
22. ¿Me siento a gusto con mi equipo de trabajo porque todos seguimos un mismo objetivo?	4	4	4	4
23. ¿Cree que en la Municipalidad se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad del servicio	24. ¿El servicio que usted ofrece es de acuerdo al manual de organización y funciones?	4	4	4	4
	25. ¿Los servicios que se dan en la Municipalidad son brindados en el tiempo oportuno?	4	4	4	4
	26. ¿Los recursos como la documentación y materiales de oficina que usted solicita, llegan oportunamente?	4	4	4	4
	27. ¿Cuándo un usuario tiene dudas e inseguridades sobre un servicio, usted los explica?	4	4	4	4
	28. ¿El personal de la Municipalidad ofrece un servicio eficiente dentro de los plazos establecidos para dar respuesta a los trámites ingresados por mesa de partes?	4	4	4	4
	29. ¿El personal de la Municipalidad atiende en tiempo, en forma y amable a los usuarios?	3	3	3	3
	30. ¿Le han capacitado para dar una atención correcta sobre los trámites y gestiones de los usuarios?	4	4	4	4
	31. ¿El personal de la Municipalidad saluda cordialmente y escucha con atención las consultas de los usuarios?	4	4	4	4
	32. ¿El personal de la Municipalidad transmite al usuario confianza con su conocimiento al brindar información detallada?	4	4	4	4
	33. ¿En su área de trabajo se atiende de forma personalizada a los usuarios?	4	4	4	4
	34. ¿El personal de la Municipalidad comprende y se adelanta a las necesidades de los ciudadanos?	4	4	4	4
	35. ¿El personal de la Municipalidad se preocupa por los intereses de los usuarios?	4	4	4	4
	36. ¿La infraestructura y ambientes de la Municipalidad son adecuadas para brindar los servicios al público?	4	4	4	4
	37. ¿El ambiente donde trabaja es cómodo, tiene buena iluminación y está implementado?	4	4	4	4
38. ¿Realizan la limpieza y desinfección de los ambientes de la municipalidad diariamente para proteger la salud de los trabajadores y de los ciudadanos que demandan de los servicios?	4	4	4	4	

  
**Martín López Sánchez**  
**INGENIERO INDUSTRIAL**  
**CIP 243165**

Apellidos y Nombre del experto	LOPEZ SANCHEZ MARTIN
Especialidad del experto	INGENIERO INDUSTRIAL
Código de colegiatura	243165
Ficha CTI Vitae (*)	CONSTANCIA SUNEDU

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Trujillo, 26 de abril, 2022

Estimado Coordinador Nacional del programa de Titulación:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	“Motivación laboral y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, 2022”
Grado o título que aspira	Título de Ingeniero Industrial
Apellidos y Nombre del tesista	CASTILLO BURGOS, PAUL ABAD

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 1: Motivación Laboral	1. ¿Este trabajo me brinda oportunidades para mejorar mis habilidades y crecimiento laboral?	4	4	4	4
	2. ¿Me capacito constantemente para mejorar mi desempeño laboral?	4	4	4	4
	3. ¿El trabajo que realizo me hace sentir importante?	4	4	4	4
	4. ¿Me encuentro satisfecho con el reconocimiento que recibo por mi esfuerzo laboral?	4	4	4	4
	5. ¿Me han otorgado algún reconocimiento por mi trabajo como mejor trabajador del mes, felicitaciones en público o cartas por un trabajo bien hecho?	4	4	4	4
	6. ¿Conozco las funciones que debo realizar en mi puesto de trabajo para que mi producción este acorde a los objetivos de la Municipalidad?	4	4	4	4
	7. ¿Tengo dedicación y compromiso para cumplir con las metas asignadas a la Municipalidad dentro de los cronogramas establecidos?	4	4	4	4
	8. ¿La comunicación con mis compañeros facilita el trabajo que realizo?	4	4	4	4
	9. ¿Mi jefe acepta mis solicitudes para asistir a eventos profesionales?	4	4	4	4
	10. ¿La remuneración económica que le brinda la Municipalidad está de acorde con el mercado?	4	4	4	4
	11. ¿El salario que recibe es proporcional al trabajo que realiza?	4	4	4	4
	12. ¿Los incentivos adicionales que ofrece la institución satisfacen completamente sus necesidades?	4	4	4	4
	13. ¿La institución le brinda un seguro de salud adecuado?	4	4	4	4
	14. ¿La municipalidad cumple con darle sus días de descanso al culminar su semana de trabajo, respetan los feriados y le conceden sus vacaciones al cumplir su año laboral?	4	4	4	4
	15. ¿Se encuentra satisfecho con el apoyo que recibe de sus compañeros de trabajo cuando se presentan problemas laborales?	4	4	4	4
	16. ¿Considera usted que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4
	17. ¿Considera que los equipos que le brinda la Municipalidad son apropiados para el servicio que se brinda?	4	4	4	4
	18. ¿El mobiliario que tengo disponible en mi área de trabajo (silla, escritorio, computadora) es el apropiado para mi desempeño laboral?	4	4	4	4
	19. ¿Estoy dispuesto a apoyar a los ciudadanos frente a las dificultades generadas al momento de adquirir el servicio?	4	4	4	4
	20. ¿Usted se siente satisfecho porque ha contribuido con los demás sin esperar nada a cambio?	4	4	4	4

Ing. Javier Julian Herrera  
 INGENIERO INDUSTRIAL  
 CIP 237932

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

21. ¿Aprovecha las potencialidades de tu equipo de trabajo para lograr concluir las metas?	4	4	4	4
22. ¿Me siento a gusto con mi equipo de trabajo porque todos seguimos un mismo objetivo?	4	4	4	4
23. ¿Cree que en la Municipalidad se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad del servicio	24. ¿El servicio que usted ofrece es de acuerdo al manual de organización y funciones?	4	4	4	4
	25. ¿Los servicios que se dan en la Municipalidad son brindados en el tiempo oportuno?	4	4	4	4
	26. ¿Los recursos como la documentación y materiales de oficina que usted solicita, llegan oportunamente?	4	4	4	4
	27. ¿Cuándo un usuario tiene dudas e inseguridades sobre un servicio, usted los explica?	4	4	4	4
	28. ¿El personal de la Municipalidad ofrece un servicio eficiente dentro de los plazos establecidos para dar respuesta a los trámites ingresados por mesa de partes?	4	4	4	4
	29. ¿El personal de la Municipalidad atiende en tiempo, en forma y amable a los usuarios?	3	3	3	3
	30. ¿Le han capacitado para dar una atención correcta sobre los trámites y gestiones de los usuarios?	4	4	4	4
	31. ¿El personal de la Municipalidad saluda cordialmente y escucha con atención las consultas de los usuarios?	4	4	4	4
	32. ¿El personal de la Municipalidad trasmite al usuario confianza con su conocimiento al brindar información detallada?	4	4	4	4
	33. ¿En su área de trabajo se atiende de forma personalizada a los usuarios?	4	4	4	4
	34. ¿El personal de la Municipalidad comprende y se adelanta a las necesidades de los ciudadanos?	4	4	4	4
	35. ¿El personal de la Municipalidad se preocupa por los intereses de los usuarios?	4	4	4	4
	36. ¿La infraestructura y ambientes de la Municipalidad son adecuadas para brindar los servicios al público?	4	4	4	4
	37. ¿El ambiente donde trabaja es cómodo, tiene buena iluminación y está implementado?	4	4	4	4
	38. ¿Realizan la limpieza y desinfección de los ambientes de la municipalidad diariamente para proteger la salud de los trabajadores y de los ciudadanos que demandan de los servicios?	4	4	4	4



.....  
 Jorving Esteven Julian Herrera  
 INGENIERO INDUSTRIAL  
 CIP 237932

Apellidos y Nombre del experto	JULIAN HERRERA JORVING ESTEVEN
Especialidad del experto	INGENIERO INDUSTRIAL
Código de colegiatura	237932
Ficha CTI Vitae (*)	CONSTANCIA SUNEDU

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Trujillo, 28 de abril, 2022

Estimado Coordinador Nacional del programa de Titulación:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Motivación laboral y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, 2022"
Grado o título que aspira	Título de Ingeniero Industrial
Apellidos y Nombre del tesista	CASTILLO BURGOS, PAUL ABAD

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 1: Motivación Laboral	1. ¿Este trabajo me brinda oportunidades para mejorar mis habilidades y crecimiento laboral?	4	4	4	4
	2. ¿Me capacito constantemente para mejorar mi desempeño laboral?	4	4	4	4
	3. ¿El trabajo que realizo me hace sentir importante?	4	4	4	4
	4. ¿Me encuentro satisfecho con el reconocimiento que recibo por mi esfuerzo laboral?	4	4	4	4
	5. ¿Me han otorgado algún reconocimiento por mi trabajo como mejor trabajador del mes, felicitaciones en público o cartas por un trabajo bien hecho?	4	4	4	4
	6. ¿Conozco las funciones que debo realizar en mi puesto de trabajo para que mi producción este acorde a los objetivos de la Municipalidad?	4	4	4	4
	7. ¿Tengo dedicación y compromiso para cumplir con las metas asignadas a la Municipalidad dentro de los cronogramas establecidos?	4	4	4	4
	8. ¿La comunicación con mis compañeros facilita el trabajo que realizo?	4	4	4	4
	9. ¿Mi jefe acepta mis solicitudes para asistir a eventos profesionales?	4	4	4	4
	10. ¿La remuneración económica que le brinda la Municipalidad está de acorde con el mercado?	4	4	4	4
	11. ¿El salario que recibe es proporcional al trabajo que realiza?	4	4	4	4
	12. ¿Los incentivos adicionales que ofrece la institución satisfacen completamente sus necesidades?	4	4	4	4
	13. ¿La institución le brinda un seguro de salud adecuado?	4	4	4	4
	14. ¿La municipalidad cumple con darle sus días de descanso al culminar su semana de trabajo, respetan los feriados y le conceden sus vacaciones al cumplir su año laboral?	4	4	4	4
	15. ¿Se encuentra satisfecho con el apoyo que recibe de sus compañeros de trabajo cuando se presentan problemas laborales?	4	4	4	4
	16. ¿Considera usted que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4
	17. ¿Considera que los equipos que le brinda la Municipalidad son apropiados para el servicio que se brinda?	4	4	4	4
	18. ¿El mobiliario que tengo disponible en mi área de trabajo (silla, escritorio, computadora) es el apropiado para mi desempeño laboral?	4	4	4	4
	19. ¿Estoy dispuesto a apoyar a los ciudadanos frente a las dificultades generadas al momento de adquirir el servicio?	4	4	4	4
	20. ¿Usted se siente satisfecho porque ha contribuido con los demás sin esperar nada a cambio?	4	4	4	4

  
 Mercedes Eduardo Silva Muñoz  
 ING. INDUSTRIAL  
 R. CIP. N° 225129

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

21. ¿Aprovecha las potencialidades de tu equipo de trabajo para lograr concluir las metas?	4	4	4	4
22. ¿Me siento a gusto con mi equipo de trabajo porque todos seguimos un mismo objetivo?	4	4	4	4
23. ¿Cree que en la Municipalidad se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad del servicio	24. ¿El servicio que usted ofrece es de acuerdo al manual de organización y funciones?	4	4	4	4
	25. ¿Los servicios que se dan en la Municipalidad son brindados en el tiempo oportuno?	4	4	4	4
	26. ¿Los recursos como la documentación y materiales de oficina que usted solicita, llegan oportunamente?	4	4	4	4
	27. ¿Cuándo un usuario tiene dudas e inseguridades sobre un servicio, usted los explica?	4	4	4	4
	28. ¿El personal de la Municipalidad ofrece un servicio eficiente dentro de los plazos establecidos para dar respuesta a los trámites ingresados por mesa de partes?	4	4	4	4
	29. ¿El personal de la Municipalidad atiende en tiempo, en forma y amable a los usuarios?	4	4	4	4
	30. ¿Le han capacitado para dar una atención correcta sobre los trámites y gestiones de los usuarios?	4	4	4	4
	31. ¿El personal de la Municipalidad saluda cordialmente y escucha con atención las consultas de los usuarios?	4	4	4	4
	32. ¿El personal de la Municipalidad transmite al usuario confianza con su conocimiento al brindar información detallada?	4	4	4	4
	33. ¿En su área de trabajo se atiende de forma personalizada a los usuarios?	4	4	4	4
	34. ¿El personal de la Municipalidad comprende y se adelanta a las necesidades de los ciudadanos?	4	4	4	4
	35. ¿El personal de la Municipalidad se preocupa por los intereses de los usuarios?	4	4	4	4
	36. ¿La infraestructura y ambientes de la Municipalidad son adecuadas para brindar los servicios al público?	4	4	4	4
	37. ¿El ambiente donde trabaja es cómodo, tiene buena iluminación y está implementado?	4	4	4	4
38. ¿Realizan la limpieza y desinfección de los ambientes de la municipalidad diariamente para proteger la salud de los trabajadores y de los ciudadanos que demandan de los servicios?	4	4	4	4	

  
**Alexis Eduardo Silva Muñoz**  
**ING. INDUSTRIAL**  
**R. CIP. N° 225126**

Apellidos y Nombre del experto	SILVA MUÑOZ ALEXIS EDUARDO
Especialidad del experto	INGENIERO INDUSTRIAL
Código de colegiatura	225126
Ficha CTI Vitae (*)	CONSTANCIA SUNEDU

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Trujillo, 28 de abril, 2022

Estimado Coordinador Nacional del programa de Titulación:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	“Motivación laboral y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, 2022”
Grado o título que aspira	Título de Ingeniero Industrial
Apellidos y Nombre del tesista	CASTILLO BURGOS, PAUL ABAD

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 1: Motivación Laboral	1. ¿Este trabajo me brinda oportunidades para mejorar mis habilidades y crecimiento laboral?	4	4	4	4
	2. ¿Me capacito constantemente para mejorar mi desempeño laboral?	4	4	4	4
	3. ¿El trabajo que realizo me hace sentir importante?	4	4	4	4
	4. ¿Me encuentro satisfecho con el reconocimiento que recibo por mi esfuerzo laboral?	4	4	4	4
	5. ¿Me han otorgado algún reconocimiento por mi trabajo como mejor trabajador del mes, felicitaciones en público o cartas por un trabajo bien hecho?	4	4	4	4
	6. ¿Conozco las funciones que debo realizar en mi puesto de trabajo para que mi producción este acorde a los objetivos de la Municipalidad?	4	4	4	4
	7. ¿Tengo dedicación y compromiso para cumplir con las metas asignadas a la Municipalidad dentro de los cronogramas establecidos?	4	4	4	4
	8. ¿La comunicación con mis compañeros facilita el trabajo que realizo?	4	4	4	4
	9. ¿Mi jefe acepta mis solicitudes para asistir a eventos profesionales?	4	4	4	4
	10. ¿La remuneración económica que le brinda la Municipalidad está de acorde con el mercado?	4	4	4	4
	11. ¿El salario que recibe es proporcional al trabajo que realiza?	4	4	4	4
	12. ¿Los incentivos adicionales que ofrece la institución satisfacen completamente sus necesidades?	4	4	4	4
	13. ¿La institución le brinda un seguro de salud adecuado?	4	4	4	4
	14. ¿La municipalidad cumple con darle sus días de descanso al culminar su semana de trabajo, respetan los feriados y le conceden sus vacaciones al cumplir su año laboral?	4	4	4	4
	15. ¿Se encuentra satisfecho con el apoyo que recibe de sus compañeros de trabajo cuando se presentan problemas laborales?	4	4	4	4
	16. ¿Considera usted que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4
	17. ¿Considera que los equipos que le brinda la Municipalidad son apropiados para el servicio que se brinda?	4	4	4	4
	18. ¿El mobiliario que tengo disponible en mi área de trabajo (silla, escritorio, computadora) es el apropiado para mi desempeño laboral?	4	4	4	4
	19. ¿Estoy dispuesto a apoyar a los ciudadanos frente a las dificultades generadas al momento de adquirir el servicio?	4	4	4	4
	20. ¿Usted se siente satisfecho porque ha contribuido con los demás sin esperar nada a cambio?	3	3	3	3

  
**WILSON ALEXANDER**  
**ACUÑA GÓMEZ**  
 Ingeniero Industrial  
 CIP N° 258796

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

21. ¿Aprovecha las potencialidades de tu equipo de trabajo para lograr concluir las metas?	4	4	4	4
22. ¿Me siento a gusto con mi equipo de trabajo porque todos seguimos un mismo objetivo?	4	4	4	4
23. ¿Cree que en la Municipalidad se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad del servicio	24. ¿El servicio que usted ofrece es de acuerdo al manual de organización y funciones?	4	4	4	4
	25. ¿Los servicios que se dan en la Municipalidad son brindados en el tiempo oportuno?	4	4	4	4
	26. ¿Los recursos como la documentación y materiales de oficina que usted solicita, llegan oportunamente?	4	4	4	4
	27. ¿Cuándo un usuario tiene dudas e inseguridades sobre un servicio, usted los explica?	4	4	4	4
	28. ¿El personal de la Municipalidad ofrece un servicio eficiente dentro de los plazos establecidos para dar respuesta a los trámites ingresados por mesa de partes?	4	4	4	4
	29. ¿El personal de la Municipalidad atiende en tiempo y en forma y amable a los usuarios?	4	4	4	4
	30. ¿Le han capacitado para dar una atención correcta sobre los trámites y gestiones de los usuarios?	4	4	4	4
	31. ¿El personal de la Municipalidad saluda cordialmente y escucha con atención las consultas de los usuarios?	4	4	4	4
	32. ¿El personal de la Municipalidad transmite al usuario confianza con su conocimiento al brindar información detallada?	4	4	4	4
	33. ¿En su área de trabajo se atiende de forma personalizada a los usuarios?	4	4	4	4
	34. ¿El personal de la Municipalidad comprende y se adelanta a las necesidades de los ciudadanos?	4	4	4	4
	35. ¿El personal de la Municipalidad se preocupa por los intereses de los usuarios?	4	4	4	4
	36. ¿La infraestructura y ambientes de la Municipalidad son adecuadas para brindar los servicios al público?	4	4	4	4
	37. ¿El ambiente donde trabaja es cómodo, tiene buena iluminación y está implementado?	4	4	4	4
	38. ¿Realizan la limpieza y desinfección de los ambientes de la municipalidad diariamente para proteger la salud de los trabajadores y de los ciudadanos que demandan de los servicios?	4	4	4	4

  
 WILSON ALEXANDER  
 ACUÑA GÓMEZ  
 Ingeniero Industrial  
 CIP N° 258798

Apellidos y Nombre del experto	ACUÑA GOMEZ WILSON ALEXANDER
Especialidad del experto	INGENIERO INDUSTRIAL
Código de colegiatura	258798
Ficha CTI Vitae (*)	CONSTANCIA SUNEDU

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Trujillo, 29 de abril, 2022

Estimado Coordinador Nacional del programa de Titulación:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Motivación laboral y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, 2022"
Grado o título que aspira	Título de Ingeniero Industrial
Apellidos y Nombre del tesista	CASTILLO BURGOS, PAUL ABAD

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
<b>Variable 1: Motivación Laboral</b>	1. ¿Este trabajo me brinda oportunidades para mejorar mis habilidades y crecimiento laboral?	4	4	4	4
	2. ¿Me capacito constantemente para mejorar mi desempeño laboral?	4	4	4	4
	3. ¿El trabajo que realizo me hace sentir importante?	4	4	4	4
	4. ¿Me encuentro satisfecho con el reconocimiento que recibo por mi esfuerzo laboral?	4	4	4	4
	5. ¿Me han otorgado algún reconocimiento por mi trabajo como mejor trabajador del mes, felicitaciones en público o cartas por un trabajo bien hecho?	4	4	4	4
	6. ¿Conozco las funciones que debo realizar en mi puesto de trabajo para que mi producción este acorde a los objetivos de la Municipalidad?	4	4	4	4
	7. ¿Tengo dedicación y compromiso para cumplir con las metas asignadas a la Municipalidad dentro de los cronogramas establecidos?	4	4	4	4
	8. ¿La comunicación con mis compañeros facilita el trabajo que realizo?	4	4	4	4
	9. ¿Mi jefe acepta mis solicitudes para asistir a eventos profesionales?	4	4	4	4
	10. ¿La remuneración económica que le brinda la Municipalidad está de acorde con el mercado?	4	4	4	4
	11. ¿El salario que recibe es proporcional al trabajo que realiza?	4	4	4	4
	12. ¿Los incentivos adicionales que ofrece la institución satisfacen completamente sus necesidades?	4	4	4	4
	13. ¿La institución le brinda un seguro de salud adecuado?	4	4	4	4
	14. ¿La municipalidad cumple con darle sus días de descanso al culminar su semana de trabajo, respetan los feriados y le conceden sus vacaciones al cumplir su año laboral?	4	4	4	4
	15. ¿Se encuentra satisfecho con el apoyo que recibe de sus compañeros de trabajo cuando se presentan problemas laborales?	4	4	4	4
	16. ¿Considera usted que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4
	17. ¿Considera que los equipos que le brinda la Municipalidad son apropiados para el servicio que se brinda?	4	4	4	4
	18. ¿El mobiliario que tengo disponible en mi área de trabajo (silla, escritorio, computadora) es el apropiado para mi desempeño laboral?	4	4	4	4
	19. ¿Estoy dispuesto a apoyar a los ciudadanos frente a las dificultades generadas al momento de adquirir el servicio?	4	4	4	4
	20. ¿Usted se siente satisfecho porque ha contribuido con los demás sin esperar nada a cambio?	4	4	4	4

Peter Jair Diaz Gutierrez  
Ingeniero Industrial  
CIP: 278151



## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

21. ¿Aprovecha las potencialidades de tu equipo de trabajo para lograr concluir las metas?	4	4	4	4
22. ¿Me siento a gusto con mi equipo de trabajo porque todos seguimos un mismo objetivo?	4	4	4	4
23. ¿Cree que en la Municipalidad se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
<b>Variable 2: Calidad del servicio</b>	24. ¿El servicio que usted ofrece es de acuerdo al manual de organización y funciones?	4	4	4	4
	25. ¿Los servicios que se dan en la Municipalidad son brindados en el tiempo oportuno?	4	4	4	4
	26. ¿Los recursos como la documentación y materiales de oficina que usted solicita, llegan oportunamente?	4	4	4	4
	27. ¿Cuándo un usuario tiene dudas e inseguridades sobre un servicio, usted los explica?	4	4	4	4
	28. ¿El personal de la Municipalidad ofrece un servicio eficiente dentro de los plazos establecidos para dar respuesta a los trámites ingresados por mesa de partes?	4	4	4	4
	29. ¿El personal de la Municipalidad atiende en tiempo y en forma y amable a los usuarios?	4	4	4	4
	30. ¿Le han capacitado para dar una atención correcta sobre los trámites y gestiones de los usuarios?	4	4	4	4
	31. ¿El personal de la Municipalidad saluda cordialmente y escucha con atención las consultas de los usuarios?	4	4	4	4
	32. ¿El personal de la Municipalidad trasmite al usuario confianza con su conocimiento al brindar información detallada?	4	4	4	4
	33. ¿En su área de trabajo se atiende de forma personalizada a los usuarios?	4	4	4	4
	34. ¿El personal de la Municipalidad comprende y se adelanta a las necesidades de los ciudadanos?	4	4	4	4
	35. ¿El personal de la Municipalidad se preocupa por los intereses de los usuarios?	4	4	4	4
	36. ¿La infraestructura y ambientes de la Municipalidad son adecuadas para brindar los servicios al público?	4	4	4	4
	37. ¿El ambiente donde trabaja es cómodo, tiene buena iluminación y está implementado?	4	4	4	4
	38. ¿Realizan la limpieza y desinfección de los ambientes de la municipalidad diariamente para proteger la salud de los trabajadores y de los ciudadanos que demandan de los servicios?	4	4	4	4

  
 Peter Jair Díaz Gutiérrez  
 Ingeniero Industrial  
 CIP: 278151  
 -----  
**Firma del Juez Experto**

Apellidos y Nombre del experto	Díaz Gutiérrez Peter Jair
Especialidad del experto	Ingeniería Industrial
Código de colegiatura	278151
Ficha CTI Vitae (*)	Constancia SUNEDU

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 29 de abril, 2022

Estimado Coordinador Nacional del programa de Titulación:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	“Motivación laboral y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, 2022”
Grado o título que aspira	Título de Ingeniero Industrial
Apellidos y Nombre del tesista	CASTILLO BURGOS, PAUL ABAD

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
<b>Variable 1: Motivación Laboral</b>	1. ¿Este trabajo me brinda oportunidades para mejorar mis habilidades y crecimiento laboral?	4	4	4	4
	2. ¿Me capacito constantemente para mejorar en mi desempeño laboral?	3	3	3	3
	3. ¿El trabajo que realizo me hace sentir importante?	4	4	4	4
	4. ¿Me encuentro satisfecho con el reconocimiento que recibo por mi esfuerzo laboral?	4	4	4	4
	5. ¿Me han otorgado algún reconocimiento por mi trabajo cómo mejor trabajador del mes, felicitaciones en público o cartas por un trabajo bien hecho?	4	4	4	4
	6. ¿Conozco las funciones que debo realizar en mi puesto de trabajo para que mi producción este acorde a los objetivos de la Municipalidad?	3	3	3	3
	7. ¿Tengo dedicación y compromiso para cumplir con las metas asignadas a la Municipalidad dentro de los cronogramas establecidos?	3	3	3	3
	8. ¿La comunicación con mis compañeros facilita el trabajo que realizo?	4	4	4	4
	9. ¿Mi jefe acepta mis solicitudes para asistir a eventos profesionales?	4	4	4	4
	10. ¿La remuneración económica que le brinda la Municipalidad está de acorde con el mercado?	4	4	4	4
	11. ¿El salario que recibe es proporcional al trabajo que realiza?	4	4	4	4
	12. ¿Los incentivos adicionales que ofrece la institución satisfacen completamente sus necesidades?	4	4	4	4
	13. ¿La institución le brinda un seguro de salud adecuado?	4	4	4	4
	14. ¿La municipalidad cumple con darle sus días de descanso al culminar su semana de trabajo, respetan los feriados y le conceden sus vacaciones al cumplir su año laboral?	4	4	4	4
	15. ¿Se encuentra satisfecho con el apoyo que recibe de sus compañeros de trabajo cuando se presentan problemas laborales?	4	4	4	4
	16. ¿Considera usted que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4
	17. ¿Considera que los equipos que le brinda la Municipalidad son apropiados para el servicio que se brinda?	4	4	4	4
	18. ¿El mobiliario que tengo disponible en mi área de trabajo (silla, escritorio, computadora) es el apropiado para mi desempeño laboral?	4	4	4	4
	19. ¿Estoy dispuesto a apoyar a los ciudadanos frente a las dificultades generadas al momento de adquirir el servicio?	4	4	4	4
	20. ¿Usted se siente satisfecho porque ha contribuido con los demás sin esperar nada a cambio?	4	4	4	4

*Carlos M. Sánchez Quezada*  
ING. INDUSTRIAL  
R. CIP. 115274

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

21. ¿Aprovechas las potencialidades de tu equipo de trabajo para lograr concluir las metas?	4	4	4	4
22. ¿Me siento a gusto con mi equipo de trabajo porque todos seguimos un mismo objetivo?	4	4	4	4
23. ¿Cree que en la Municipalidad se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad del servicio	24. ¿El servicio que usted ofrece es de acuerdo al manual de organización y funciones?	4	4	4	4
	25. ¿Los servicios que se dan en la Municipalidad son brindados en el tiempo oportuno?	4	4	4	4
	26. ¿Los recursos como la documentación y materiales de oficina que usted solicita, llegan oportunamente?	4	4	4	4
	27. ¿Cuándo un usuario tiene dudas e inseguridades sobre un servicio, usted los explica?	4	4	4	4
	28. ¿El personal de la Municipalidad ofrece un servicio eficiente dentro de los plazos establecidos para dar respuesta a los tramites ingresados por mesa de partes?	4	4	4	4
	29. ¿El personal de la Municipalidad atiende en tiempo, y en forma amable a los usuarios?	3	3	3	3
	30. ¿Le han capacitado para dar una atención correcta sobre los tramites y gestiones de los usuarios?	4	4	4	4
	31. ¿El personal de la Municipalidad saluda cordialmente y escucha con atención las consultas de los usuarios?	4	4	4	4
	32. ¿El personal de la Municipalidad transmite al usuario confianza con su conocimiento al brindar información detallada?	4	4	4	4
	33. ¿En su área de trabajo se atiende de forma personalizada a los usuarios?	4	4	4	4
	34. ¿El personal de la Municipalidad comprende y se adelanta a las necesidades de los ciudadanos?	4	4	4	4
	35. ¿El personal de la Municipalidad se preocupa por los intereses de los usuarios?	4	4	4	4
	36. ¿La infraestructura y ambientes de la Municipalidad son adecuadas para brindar los servicios al público?	4	4	4	4
	37. ¿El ambiente donde trabaja es cómodo, tiene buena iluminación y esta implementado?	4	4	4	4
	38. ¿Realizan la limpieza y desinfección de los ambientes de la municipalidad diariamente para proteger la salud de los trabajadores y de los ciudadanos que demandan de los servicios?	4	4	4	4

  
 Carlos M. Sanchez Quezada  
 ING. INDUSTRIAL  
 R. CIP. 115731  
 Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	SANCHEZ QUEZADA CARLOS MARTIN
Especialidad del experto	INGENIERO INDUSTRIAL
Código de colegiatura	115731
Ficha CTI Vitae (*)	CONSTANCIA SUNEDU

(\*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

Lima, 30 de abril, 2022

Estimado Coordinador Nacional del programa de Titulación:

A solicitud del tesista, se procedió a revisar la matriz de consistencia, matriz de operacionalización y el instrumento que empleará para su investigación. Según detalle:

Título de la tesis	"Motivación laboral y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, 2022"
Grado o título que aspira	Título de Ingeniero Industrial
Apellidos y Nombre del tesista	CASTILLO BURGOS, PAUL ABAD

Al respecto y de acuerdo con los indicadores mencionados se califica cada uno de los ítems:

Dimensión 1	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 1: Motivación Laboral	1. ¿Este trabajo me brinda oportunidades para mejorar mis habilidades y crecimiento laboral?	4	4	4	4
	2. ¿Me capacito constantemente para mejorar en mi desempeño laboral?	4	4	4	4
	3. ¿El trabajo que realizo me hace sentir importante?	4	4	4	4
	4. ¿Me encuentro satisfecho con el reconocimiento que recibo por mi esfuerzo laboral?	4	4	4	4
	5. ¿Me han otorgado algún reconocimiento por mi trabajo cómo mejor trabajador del mes, felicitaciones en público o cartas por un trabajo bien hecho?	4	4	4	4
	6. ¿Conozco las funciones que debo realizar en mi puesto de trabajo para que mi producción este acorde a los objetivos de la Municipalidad?	3	3	3	3
	7. ¿Tengo dedicación y compromiso para cumplir con las metas asignadas a la Municipalidad dentro de los cronogramas establecidos?	3	3	3	3
	8. ¿La comunicación con mis compañeros facilita el trabajo que realizo?	4	4	4	4
	9. ¿Mi jefe acepta mis solicitudes para asistir a eventos profesionales?	4	4	4	4
	10. ¿La remuneración económica que le brinda la Municipalidad está de acorde con el mercado?	4	4	4	4
	11. ¿El salario que recibe es proporcional al trabajo que realiza?	4	4	4	4
	12. ¿Los incentivos adicionales que ofrece la institución satisfacen completamente sus necesidades?	4	4	4	4
	13. ¿La institución le brinda un seguro de salud adecuado?	4	4	4	4
	14. ¿La municipalidad cumple con darle sus días de descanso al culminar su semana de trabajo, respetan los feriados y le conceden sus vacaciones al cumplir su año laboral?	4	4	4	4
	15. ¿Se encuentra satisfecho con el apoyo que recibe de sus compañeros de trabajo cuando se presentan problemas laborales?	4	4	4	4
	16. ¿Considera usted que tiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	4	4	4	4
	17. ¿Considera que los equipos que le brinda la Municipalidad son apropiados para el servicio que se brinda?	4	4	4	4
	18. ¿El mobiliario que tengo disponible en mi área de trabajo (silla, escritorio, computadora) es el apropiado para mi desempeño laboral?	4	4	4	4
	19. ¿Estoy dispuesto a apoyar a los ciudadanos frente a las dificultades generadas al momento de adquirir el servicio?	4	4	4	4
	20. ¿Usted se siente satisfecho porque ha contribuido con los demás sin esperar nada a cambio?	4	4	4	4

Agente Académico Titulación  
 ING. INDUSTRIAL  
 R. C. P. N. 187323

## INFORME DE VALIDEZ DE CONTENIDO Y JUEZ DE EXPERTO

21. ¿Aprovechas las potencialidades de tu equipo de trabajo para lograr concluir las metas?	4	4	4	4
22. ¿Me siento a gusto con mi equipo de trabajo porque todos seguimos un mismo objetivo?	3	3	3	3
23. ¿Cree que en la Municipalidad se fomenta el compañerismo y la unión entre los trabajadores?	4	4	4	4

Dimensión 2	Ítems (Pregunta)	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia
Variable 2: Calidad del servicio	24. ¿El servicio que usted ofrece es de acuerdo al manual de organización y funciones?	4	4	4	4
	25. ¿Los servicios que se dan en la Municipalidad son brindados en el tiempo oportuno?	4	4	4	4
	26. ¿Los recursos como la documentación y materiales de oficina que usted solicita, llegan oportunamente?	4	4	4	4
	27. ¿Cuándo un usuario tiene dudas e inseguridades sobre un servicio, usted los explica?	4	4	4	4
	28. ¿El personal de la Municipalidad ofrece un servicio eficiente dentro de los plazos establecidos para dar respuesta a los tramites ingresados por mesa de partes?	3	3	3	3
	29. ¿El personal de la Municipalidad atiende en tiempo, y en forma amable a los usuarios?	3	3	3	3
	30. ¿Le han capacitado para dar una atención correcta sobre los tramites y gestiones de los usuarios?	4	4	4	4
	31. ¿El personal de la Municipalidad saluda cordialmente y escucha con atención las consultas de los usuarios?	4	4	4	4
	32. ¿El personal de la Municipalidad transmite al usuario confianza con su conocimiento al brindar información detallada?	3	3	3	3
	33. ¿En su área de trabajo se atiende de forma personalizada a los usuarios?	4	4	4	4
	34. ¿El personal de la Municipalidad comprende y se adelanta a las necesidades de los ciudadanos?	4	4	4	4
	35. ¿El personal de la Municipalidad se preocupa por los intereses de los usuarios?	4	4	4	4
	36. ¿La infraestructura y ambientes de la Municipalidad son adecuadas para brindar los servicios al público?	4	4	4	4
	37. ¿El ambiente donde trabaja es cómodo, tiene buena iluminación y esta implementado?	4	4	4	4
38. ¿Realizan la limpieza y desinfección de los ambientes de la municipalidad diariamente para proteger la salud de los trabajadores y de los ciudadanos que demandan de los servicios?	4	4	4	4	

  
 Antero Adrianzen Santos  
 ING. INDUSTRIAL  
 R. CIP. N° 187323

Firma del Juez Experto

Apellidos y Nombre del experto	ADRIANZEN SANTOS ANTERO
Especialidad del experto	INGENIERO INDUSTRIAL
Código de colegiatura	187323
Ficha CTI Vitae (*)	CONSTANCIA SUNEDU

(\*) De no estar registrado en DINA deberá declarar estar registrado en la SUNEDU verificar en el siguiente link <https://www.sunedu.gob.pe/registro-de-grados-y-titulos/>

## ANEXO 5. Autorización para realizar ejecución del proyecto de Investigación.



### Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca PROV. DE SANTIAGO DE CHUCO - REGIÓN LA LIBERTAD



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Santa Cruz de Chuca, 21 de febrero de 2022

#### OFICIO N°29-2022-MDSCCH-A

**Señor:** Mg. Antis Jesús Cruz Escobedo  
Coordinador del Taller de investigación – Escuela de Ing. Industrial  
Universidad César Vallejo

**Asunto:** Autorización para realizar ejecución de Proyecto de Investigación de ingeniería Industrial.

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para hacerle llegar un cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca la cual represento, y al mismo tiempo, manifestarle que al haber recibido la carta N°003A-2022/UCV-CALLAO/DG. Se autoriza a nuestro colaborador **PAUL ABAD CASTILLO BURGOS**, con DNI N° 4615389, para que ejecute su proyecto de investigación "**Motivación laboral y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, 2022**".

Sin otro particular, me despido cordialmente de usted, no sin antes aprovechar la ocasión para reiterar las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
SANTA CRUZ DE CHUCA  
*Robinson Velásquez Valverde*  
Robinson Velásquez Valverde  
ALCALDE DISTRITAL

Calle 20 de Febrero N° 255 – Plaza de Armas – Distrito Santa Cruz de Chuca

**ANEXO 6.** Autorización para realizar la toma de encuestas para la ejecución del proyecto de investigación de ingeniería industrial.



**Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca**  
**PROV. DE SANTIAGO DE CHUCO - REGIÓN LA LIBERTAD**



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Santa Cruz de Chuca, 21 de febrero de 2022

**OFICIO N°30-2022-MDSCCH-A**

**Señor:** Mg. Antis Jesús Cruz Escobedo  
Coordinador del Taller de investigación – Escuela de Ing. Industrial  
Universidad César Vallejo

**Asunto:** Autorización para realizar la toma de encuestas para la ejecución del proyecto de investigación de ingeniería industrial.

De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para hacerle llegar un cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca la cual represento, y al mismo tiempo, manifestarle que al haber recibido la carta N°003-2022/UCV-CALLAO/DG. Se autoriza a nuestro colaborador **PAUL ABAD CASTILLO BURGOS**, con DNI N° 4615389, para que realice la toma de encuestas en nuestros a los trabajadores de esta municipalidad para su investigación titulada "**Motivación laboral y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, 2022**".

Sin otro particular, me despido cordialmente de usted, no sin antes aprovechar la ocasión para reiterar las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente,



## ANEXO 7. Baremos de motivación laboral y calidad del servicio

	Baremaciones		
	Baja	Regular	Buena
Motivación laboral	23 - 52	53 - 85	86 - 115
M. Intrínseca	9 - 20	21 - 32	33 - 45
M. Extrínseca	9 - 20	21 - 32	33 - 45
M. Trascendental	5 - 11	12 - 18	19 - 25

	Baremaciones		
	Deficiente	Regular	Buena
Calidad del servicio	15 - 34	35 - 54	55 - 75