

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y**  
**ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



**Motivación laboral y calidad de servicio; Gerencia de administración tributaria, Municipalidad Provincial de Sullana, 2020**

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración**

**Autora**

Jiménez Navarro, Wendy Viviana

**Asesor**

Dr. Luján Torres, Jorge Alejandro

**Código ORCID 0000-0001-7194-2917**

**Piura – Perú**

**2020**

# INFORME INVESTIGACIÓN

## 1 Palabras Clave

Tema	Motivación Laboral, Calidad de Servicio
Especialidad	Administración
Líneas de Investigación	Código OCDE Gestión del Talento Humano 5. Ciencias Sociales 5.2 Economía y negocios Negocios y Management Gestión de Personas

## Keywords

Topic	Labor Motivation, Quality of Service
Specialty	Administration
Research line	OECD code Human Talent Management 5. Social Sciences 5.2 Economy and Business Business and Management People Management

## **2 Título**

**Motivación laboral y calidad de servicio; Gerencia de Administración  
Tributaria, Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.**

### **3 Resumen**

El presente trabajo de tesis presentó como propósito establecer la influencia entre la motivación laboral y la calidad de servicio del personal de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020. Según la metodología empleada, el tipo de investigación fue no experimental, de diseño descriptivo, correlacional, de corte transversal. Se aplicó como técnica la encuesta, y como instrumento de investigación el cuestionario. La población fue de 30 trabajadores que laboran en dicha gerencia; considerándose la muestra la misma cantidad, es decir a los 30 colaboradores.

Se espera establecer la influencia que existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio a los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020. Además, se considera que la presente investigación, servirá como referencia para ser tomada por otros investigadores

#### **4 Abstract**

The purpose of this thesis work was to establish the influence between work motivation and the quality of service of the personnel of the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Sullana, 2020. According to the methodology used, the type of research was non-experimental, descriptive, correlational, cross-sectional design. The survey was applied as a technique, and the questionnaire as a research instrument. The population was 30 workers who work in said management; considering the sample the same quantity, that is to say to the 30 collaborators.

It is expected to establish the influence that exists between work motivation and the quality of service to workers of the Tax Administration Management of the Provincial Municipality of Sullana, 2020. In addition, it is considered that this research will serve as a reference to be taken by other researchers

## Índice general

1. Palabras clave.....	iii
2. Título.....	iv
3. Resumen.....	v
4. Abstract.....	vi
5. INTRODUCCIÓN.....	1
5.1. Antecedentes y Fundamentación Científica .....	1
5.2. Justificación de la Investigación .....	13
5.3. Problema.....	14
5.4. Conceptualización y Operacionalización de las variables .....	15
5.4.1. Conceptualización.....	15
5.4.2. Operacionalización de las variables .....	19
5.5. Hipótesis.....	22
5.6. Objetivos .....	22
6. METODOLOGÍA.....	23
6.1. Tipo y diseño de Investigación.....	23
6.2. Población y muestra.....	24
6.3. Técnica e instrumento de Investigación.....	25
6.4. Procesamiento y análisis de la información.....	25
7. RESULTADOS.....	26
8. ANALISIS Y DISCUSIÓN.....	50
9. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	58
10. AGRADECIMIENTO.....	63

11. REFERENCIA BIBLIOGRAFICAS.....	64
12. ANEXOS Y APENDICES - .....	72

## **5 Introducción**

### **5.1 Antecedentes y Fundamentación**

#### **Antecedentes**

Naranjo (2020) en la presente investigación se precisa que sí existe una influencia directa en un 63% entre las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; además, se da a conocer el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio que se les brinda en el área de atención universal de dicho instituto; a través de la aplicación del cuestionario mostrando como resultado que sólo el 24% de los encuestados, se encuentran satisfechos con la atención brindada por el personal del instituto, por lo tanto el servicio que se ofrece no es el más adecuado ya que no cumple las expectativas de los usuarios en general.

Riofrio (2020), se precisa que la motivación laboral en la Escuela Superior de Arte Pública Ignacio Merino, Piura; necesita ser fortalecida, puesto que, en la percepción del grupo de estudio, el nivel es bajo, así lo aprecia el 77,1% en salario emocional, el 74,3% en clima laboral. Asimismo, la retribución económica tiene un porcentaje similar al reconocimiento social de 68,6 %. Por lo tanto, las variables de estudio, motivación laboral y compromiso organizacional, presentan una estrecha relación, con lo cual queda demostrado que existe una incidencia recíproca entre ambas.

Risco (2020), el autor determinó que existe incidencia entre las variables motivación y la calidad del servicio al usuario, ya que la aplicación del instrumento, señala que los empleados se sienten motivados adecuadamente, lo que permite ofrecer una

atención de calidad al usuario. Finalmente, por otro lado los colaboradores tienen un nivel de motivación intrínseca adecuada; es decir, que se sienten reconocidos a nivel de crecimiento personal, o logros profesionales; lo cual influye para brindar una mejor calidad de servicio.

Arias (2019) en la presente investigación, se establece que se evidencia la carencia de calidad en el servicio, ya que los funcionarios muestran incapacidad en su puesto de trabajo, además de la reducción del espacio físico y por último la seguridad que el gobierno autónomo descentralizado municipal tiene, es así que los usuarios perciben la falta de empatía. Finalmente, se concluye que ante la falta de satisfacción plena del cliente y en el afán de mejorar el servicio constantemente, será muy beneficioso tanto para los funcionarios como para los usuarios en general

Granda (2019) concluye que la motivación incide de manera significativa en la variable desempeño laboral del recurso humano del Banco Falabella de la Agencia Bellavista – Callao; mostrando un 0.69 como coeficiente de correlación; señalando que tanto la motivación intrínseca y extrínseca no inciden significativamente en el desempeño laboral, a pesar de que no siempre el talento humano de la entidad en estudio muestran una actitud positiva y desde luego no favorece en el desarrollo y progreso de la entidad financiera, viéndose reflejado en la rentabilidad de la empresa ya sea a un corto, mediano o largo plazo.

Pineda (2019) en su investigación acerca de la motivación laboral de su recurso humano, presentó como finalidad dar a conocer sobre cómo se desarrolla esta variable, además en la tesis, el autor establece que el factor de motivación interna de mayor importancia es el reconocimiento; siendo la aceptación de normas y valores los principales medios para obtener resultados favorables en el trabajo; y por

otro lado el factor de motivación externo de mayor reconocimiento es el salario. Por lo tanto, existen ciertas contradicciones en el factor afiliación, y requisición respecto al género.

Torres y Quijaite (2019), establecen que hay relación entre las variables motivación y el desempeño laboral de su recurso humano, en la empresa de Transporte Leonel SAC del distrito de Santa Anita Lima, además los factores denominados intrínsecos no se están relacionando directa ni significativamente con la variable desempeño laboral, de lo que se afirma que existe carencia o no hay casi presencia de los factores intrínsecos y en el caso de los factores extrínsecos no son tan significativos.

Yana (2019), determinó que se evidencia que los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja, tienen un nivel bajo de motivación, viéndose reflejado claramente en las funciones que ejecutan, esto es debido al ambiente de trabajo en el que se desarrollan. Es así, que la motivación es un elemento importante y que influye en el desempeño laboral de los trabajadores, es así que ante la falta de elementos necesarios para lograr un alto nivel de motivación no permitirá que exista un mejor rendimiento en sus respectivos puestos y/o cargos.

Zambrano y Miranda (2019), precisa que las variables motivación laboral y compromiso organizacional se relacionan significativamente. Demostrando que su coeficiente de correlación es de 0,213 y su nivel de significancia es de 0,307; lo cual nos señala que los resultados son positivos, pero que a medida que se incremente la motivación de los trabajadores repercutirá de manera favorable en el compromiso que demuestren hacia la organización, desde sus puestos o cargos que desempeñen.

Ayala y Pajuelo (2018) el autor precisa que es necesario incrementar los niveles de la motivación extrínseca e intrínseca con la finalidad de que influyan significativamente en el desempeño laboral de su recurso humano; es así que se sugiere evaluar el ranking de metas y objetivos para tener la información actualizada y no exista algún tipo de error respecto al avance del desempeño o rendimiento de cada uno de los trabajadores; considerando ciertos factores imprescindibles como: desarrollo personal, reconocimientos, remuneración, bonificaciones y ambiente laboral físico en general que de cierto modo influyen directa e indirectamente.

Caldas (2018), el autor precisa que el cálculo promedio de satisfacción en cuatro indicadores de esta variable es de 54.86% y se ve reflejada en la calidad de servicio que ofrece la universidad. También se puede decir que hay un 43.89% como alto grado de satisfacción en el servicio solicitado por el usuario, lo que nos hace confirmar que, la calidad de servicio que ofrece la universidad San Pedro- Filial Piura, favorece en gran medida la satisfacción de las personas que asisten diariamente a realizar sus trámites administrativos diversos.

Chico (2018), precisa que la capacidad de liderazgo incide de manera negativa en el óptimo desempeño de los trabajadores; ya que no existe un apoyo permanente por parte de la jefatura ante cualquier problema o inconveniente que pueda presentarse dentro del área de trabajo. Por otro lado, los empleados cuentan con indicadores altos respecto a sus competencias y conocimientos del puesto, lo que incide en la responsabilidad con el cumplimiento de sus tareas diarias. Finalmente, la variable motivación no incide en la variable desempeño de los trabajadores, a pesar de la carencia de liderazgo y oportunidades de desarrollo personal y profesional.

Córdova (2018), el autor determinó que la variable motivación laboral se relaciona de forma directa y significativa con la variable compromiso organizacional. Mostrando una correlación positiva alta; es así que en la medida que existe una motivación laboral cada vez mayor, también lo será el compromiso organizacional. Finalmente, se concluye que la motivación en el trabajo es la que permite que los colaboradores se sientan comprometidos y satisfechos de pertenecer a la organización.

Cortez y Rumiche (2018), en su estudio señalaron que existe una baja correlación, siendo esta positiva y significativa con un  $r_s = 0,220$  siendo el  $p = 0,012$  menor que 0.05, de donde se acepta la hipótesis alternativa, afirmando que existe relación directa entre las variables de estudio, calidad de servicio y satisfacción del usuario, en el Complejo Fronterizo Santa Rosa de la ciudad de Tacna. Esto significa que a medida que la calidad de servicio sea mayor o favorable, la satisfacción de sus usuarios también lo será.

García y Gonzales (2018) el autor establece que la motivación laboral si presenta influencia en la variable compromiso organizacional, lo que se refleja a través del coeficiente de correlación de 0.605 cuyo valor de significancia fue de 0.000. por lo tanto, llega a concluir que la motivación en todos los aspectos dentro del ambiente de trabajo se verá reflejado en el compromiso organizacional; siendo esto muy favorable para la empresa ya que logrará sus objetivos planteados.

Salazar (2018) el autor concluye que la motivación genera gran impresión en la totalidad de aspectos de la vida cotidiana debido a que incentiva a la persona a realizar algo, por ello cabe resaltar que en las empresas es importante contar con motivación laboral ya que es una herramienta relevante que favorece el buen

funcionamiento de la empresa y sus trabajadores; y que la satisfacción plena del cliente se logra cuando supera sus expectativas, por ello se cumple la premisa que un empleado insatisfecho genera por lo tanto clientes insatisfechos, es así que es muy importante la opinión del cliente respecto al servicio brindado. Finalmente, es necesario que las empresas promuevan un ambiente motivador para el trabajador, y éste se sienta satisfecho para que realice sus funciones correctamente.

Henostroza (2017) el autor determinó que el grado de motivación laboral en los trabajadores del Hospital II EsSalud en la ciudad de Huaraz fue indiferente en un 55,88%, señalando desde luego que todo el personal no se encuentra motivado ni satisfecho en su totalidad, ya que se perciben ciertos elementos que afectan tanto la remuneración como el ambiente laboral y el grado de calidad de atención a los usuarios internos fue buena en un 47,06%, lo que significa que a pesar de ciertos factores que influyen en su motivación, este no se ve reflejado a en la calidad que brindan a los pacientes.

Lalupú (2017), determinó que la variable calidad de servicio influye de manera positiva y significativa en la satisfacción del usuario. Asimismo, resultó que existe una alta percepción de calidad respecto a los bienes tangibles del servicio que se ofrece; generando desde luego una alta satisfacción. Por lo tanto, se corroboró que en la medida que exista una calidad de servicio buena y satisfactoria, dado a través de sus dimensiones se podrá reflejar de manera favorable en la satisfacción de los usuarios que acuden día a día a la entidad.

Santacruz (2017) precisa que es evidente que los trabajadores del Municipio del distrito Metropolitano de Quito, tienen un nivel bajo de motivación, reflejado claramente en las funciones que ejecutan lo que se visualiza en el ambiente de

trabajo en el que se desarrollan. Finalmente, la motivación es un elemento importante y de gran predominio en el desempeño laboral del personal, es así que ante la falta de elementos necesarios para lograr un alto nivel de motivación no permitirá que exista un mejor rendimiento en sus respectivos puestos y/o cargos.

Azón (2016) concluye que se da a conocer al personal de la entidad, que la modalidad de trabajo que están empleando son inapropiados, ya que la empresa es la que en realidad queda con una mala reputación en cuanto a sus servicios brindados para con la comunidad y por último el objetivo de este trabajo de investigación es buscar mejoras de la calidad de servicio que está ofreciendo la compañía de transporte; y establecer nuevas estrategias de comportamiento organizacional y profesional para que disminuya o dejen de existir las falencias que se están suscitando entre los trabajadores y sus usuarios.

## **Fundamentación Científica**

### **MOTIVACIÓN LABORAL**

Maslow (1991), afirma que la motivación viene a ser el estímulo que la persona posee para poder satisfacer sus propias necesidades y/o deseos. Decimos, que el ser humano se motiva para lograr alcanzar sus necesidades; tanto variadas como complejas; a las que decidió colocarlas en orden jerárquico en una pirámide que consideró 5 escalas.

Necesidades Fisiológicas: Hace referencia a las necesidades vitales, consideradas como prioritarias para la supervivencia del individuo. Es así, que gran parte de las necesidades fisiológicas se componen en gran medida gracias a la actividad de

respirar, alimentar, descansar, entre otras. Siendo de gran importancia la satisfacción de éstas necesidades para que se puedan ir escalando a los demás niveles.

**Necesidades de Seguridad:** Es de gran importancia para la supervivencia de cualquier ser humano. Es así, que esta segunda escala comienza a poner mayor énfasis al satisfacer las necesidades vitales. Para esta necesidad, encontramos a la seguridad social, seguridad de la familia, estabilidad laboral, seguridad física, así como de recursos y de salud.

**Necesidades de Afiliación:** Estas necesidades no son consideradas tan vitales como las dos anteriores (fisiológicas y de seguridad), puesto que son más de carácter psicológico, así como emocional en el individuo. En esta escala, predomina el sentido de pertenencia, de amor y de afecto.

**Necesidades de Reconocimiento:** Se dice, que cuando las escalas anteriores ya se encuentran casi satisfechas, es allí donde aparecen las escalas de estima; haciendo referencia a la autoestima, reconocimiento, logros y respeto hacia los demás. Es así, que cuando las personas las satisfacen, suelen sentirse valiosas y seguras de sí; y cuando sucede lo contrario las personas se sienten invaluable.

**Necesidades de Auto-Realización:** Se refiere a la escala más alta dentro de la pirámide de necesidades, considerada como un conjunto de necesidades enfocadas en el desarrollo de uno mismo, crecimiento personal; alcanzando al máximo posible el potencial del individuo, ya sea tanto propio como ajeno.

Lo ideal sería que las características que debe tener todo ser humano para lograr su autorrealización son las siguientes: Realista, optimista, honesto y responsable; manteniéndose en armonía no sólo con él mismo sino también con su entorno, teniendo la capacidad de apreciar la vida de una forma mucho más objetiva y empática; tanto así, que incluso es necesario ser creativo y original, afrontando las dificultades para solucionarlas inmediatamente.

Por otro lado, Robbins y Coulter (2005), indican que la motivación en el trabajo considera ciertas actividades propias del deseo de una persona. Es así que para ello se necesita de un gran trabajo para poder alcanzar los objetivos organizacionales mucho más antes que sus propios objetivos; lo que conlleva a mantener una actitud de compromiso.

Mientras, Chiavenato (2011), afirma que, según Frederick Herzberg, la motivación es considerada para un individuo, como un factor importante ya que le permite poder potenciar sus funciones diarias, dependiendo de dos factores, siendo los higiénicos y motivacionales.

**Factores Higiénicos:** Conocidos también como factores extrínsecos. Se considera como aquel ambiente que rodea al personal y la forma en cómo desempeñan sus labores. Es así, que los factores más importantes son el sueldo y salario, los beneficios sociales, el ambiente de trabajo, las políticas, reglamentos internos, el ambiente de trabajo, entre otros.

**Factores Motivacionales:** Conocidos también como factores intrínsecos. Son considerados aquellos en las que el control lo tiene el individuo, debido que son factores relacionados con lo que la persona hace y su desempeño, siendo las

actividades y los puestos elaborados para tener en cuenta los principios de eficiencia y de ello dependerá en gran medida una satisfacción plena

Señala que Herzberg plantea el job enrichment, conocido como el enriquecimiento de las tareas; con la finalidad de obtener mayores y mejores resultados; siendo de gran relevancia para el área de personal, ya que a partir de esa área se distribuye el personal a los puestos de trabajo de acuerdo a su perfil y competencias.

Mientras que Cuesta (2010), considera a la motivación laboral como la guía para que las personas puedan realizar sus funciones de manera óptima e innovadora, con el único propósito que la persona se sienta satisfecha, a pesar de ciertos estímulos de motivación que pueden ser propiciados por el mismo ambiente de trabajo.

Por otro lado, Quintero (2014), consideró a la motivación laboral como un ente imprescindible, con la finalidad de alcanzar la totalidad de los objetivos organizacionales, partiendo desde la persona dando su mayor esfuerzo para lograr satisfacer tanto lo que la organización necesita, así como sus necesidades personales.

Por último, Arbaiza (2010), señala que la motivación laboral se encuentra enmarcada por el comportamiento que adopta cada uno de los individuos, seguido de sus esfuerzos, reacciones a ciertos estímulos que se pueden dar en el entorno laboral, ya sea favoreciendo o perjudicando el clima laboral de la organización.

## **CALIDAD DE SERVICIO**

Según Larrea (1991), señala que la calidad de servicio es considerada como un conjunto de elementos cuantitativos o cualitativos, que van de la mano principalmente con el servicio que ofrecen ya sea cuando se trate de productos o servicios. En ese mismo sentido, la calidad de servicio también es conceptualizada como todas las actividades no primordiales, pero si necesarias para lograr una satisfacción plena del cliente.

Mientras que Duque (2005), realiza un resumen de definiciones sobre la calidad de servicio, tomando la conceptualización de la real academia española, la cual precisa al término calidad como un conjunto de particularidades, características y/o atributos de un determinado producto o servicio.

Así mismo, afirma que la fiabilidad hace mención a la capacidad que tiene una organización para ofrecer el servicio de una manera confiable, segura, rápida y cuidadosa. Es así, que se necesita incluir una serie de factores que le permita al cliente reconocer ciertas habilidades y conocimientos propios de la entidad, dicho de manera, la fiabilidad, consiste en hacer entrega del servicio de manera correcta desde el inicio hasta el final.

Además, indica que la capacidad de respuesta está relacionado a la reacción que muestra el trabajador anticipadamente, al momento de ayudar al cliente, para suministrar el servicio de una manera rápida; tomando en cuenta el tiempo de atención, además de la accesibilidad que debe mostrar la entidad al cliente, con la finalidad de tener mayores y mejores posibilidades de entrar en contacto directo.

Finalmente, señala que la empatía es la buena predisposición con la que cuenta la entidad para brindar al usuario reflejada en una atención personalizada, donde se muestra mucha cortesía en todo momento; y para poder desarrollar la empatía es necesario la presencia de la seguridad además de constituir un vínculo con los usuarios, teniendo conocimiento de las características y lo que requiere de forma específica de cada usuario. La empatía, en una entidad u organización, permite hacer sentir a los usuarios a los clientes sentirse únicos, así como especiales, a través de una atención personalizada

Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), indican que para que un servicio sea considerado de calidad es necesario que sea de acuerdo a las necesidades del cliente; es decir como lo percibe de acuerdo a sus experiencias de servicio que haya tenido. Por lo tanto, un correcto sistema de calidad de servicio es necesario que se distinga por determinados niveles de satisfacción del cliente; tomándose en cuenta la puntualidad, veracidad y coherencia.

Asimismo, el modelo SERVQUAL de la Escuela Americana es considerado el más utilizado por los profesionales hasta la actualidad; a pesar de haber recibido ciertas críticas ya que en un primer momento se consideraron diez dimensiones, que necesariamente no eran independientes una de la otra. Es así, que posteriormente se realizaron investigaciones estadísticas, para encontrar correlaciones entre las dimensiones de inicio; y que a su vez permite resumirla en cinco:

- Confianza o Empatía: se refiere a la muestra de atención individualizada y de interés que ofrecen las organizaciones a los clientes y/o usuarios; se incluye la comprensión, información y la accesibilidad del usuario.

- **Fiabilidad:** Es la capacidad para llevar a cabo, el servicio que se ha prometido entregar de manera íntegra y esmerada.
- **Responsabilidad:** Es sinónimo de seguridad, conocimientos y atención de los trabajadores, inspirando credibilidad y confianza (incluye al profesionalismo, gentileza, creencia y seguridad).
- **Capacidad de Respuesta:** Es la predisposición para estar pendiente de ayudar al cliente, prestándole un rápido servicio y confiable.
- **Tangibilidad:** corresponde al aspecto de los ambientes, infraestructuras, dispositivos, personal, además de los materiales de comunicación.

## **5.2 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

### **5.2.1 Justificación Teórica**

El estudio sirvió para sustentar las teorías existentes de la motivación laboral y la calidad de servicio a fin de ser considerados en mejorar los resultados de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Sullana. El desarrollo de esta investigación por otro lado tuvo como propósito aportar conocimiento sobre como la motivación al trabajador influye en la calidad de servicio, además de proporcionar resultados para determinar si se necesita mejorar o implementar un buen servicio al usuario, ya que se estaría proporcionando información veraz.

### **5.2.2 Justificación Práctica**

Esta investigación, estuvo orientada a evaluar las dimensiones de la motivación que influye en la calidad de servicio, a fin de proporcionar recomendaciones a la municipalidad provincial de Sullana, para que se tomen las decisiones pertinentes

que mejoren la calidad de servicio, en los trabajadores de esta institución. Por otro lado, la investigación es importante porque de acuerdo con los objetivos de estudio el resultado sirvió como aporte para mejorar la motivación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores.

### **5.2.3 Justificación Metodológica**

El estudio es significativo, debido que se puede usar como como antecedente o documento de consulta para investigaciones posteriores, así como para instituciones que les interese conocer acerca de cómo influye la variable motivación en la calidad de servicio. para esta investigación, se hizo uso de la técnica de investigación, la encuesta y como instrumento el cuestionario; el mismo que puede ser empleado en futuras investigaciones que tomen como variables a la motivación y la calidad de servicio.

## **5.3 PROBLEMA**

¿Cuál es la influencia de la motivación laboral, en la calidad de servicio de los trabajadores, de la Gerencia de Administración Tributaria, de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020?

## **5.4 CONCEPTUALIZACIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

### **5.4.1 Conceptualización**

#### **Motivación Laboral**

##### **Definición Conceptual**

Según Maslow (1991) en su libro *Motivación y Personalidad* afirma que la motivación es el estímulo que la persona tiene para llegar a satisfacer sus propias necesidades y/o deseos. Decimos, que el ser humano se motiva para lograr alcanzar sus necesidades; tanto variadas como complejas; a las que decidió colocarlas en orden jerárquico en una pirámide que consideró 5 escalas.

Por otro lado, Robbins y Coulter (2005) en su libro *administración* señalan que la motivación en el trabajo considera ciertas actividades propias del deseo de una persona. Es así que para ello se necesita un gran trabajo para alcanzar los objetivos de la entidad mucho antes que sus propios objetivos; manteniendo una actitud de compromiso.

##### **Definición Operacional:**

La motivación laboral en la institución en estudio, se evaluará en función a las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización.

## **Definición conceptual de las dimensiones.**

### **Necesidades Fisiológicas:**

Para Maslow (1991) se refiere a las necesidades vitales, consideradas como prioritarias para la supervivencia del individuo. Es así, que gran parte de las necesidades fisiológicas se componen en gran medida gracias a la actividad de respirar, alimentar, descansar, entre otras. Siendo de gran importancia la satisfacción de éstas necesidades para que se puedan ir escalando a los demás niveles.

### **Necesidades de Seguridad:**

Según Maslow (1991) son de gran importancia para la supervivencia de cualquier ser humano. Es así, que esta segunda escala comienza a poner mayor énfasis al satisfacer las necesidades vitales. Para esta necesidad, encontramos a la seguridad social, seguridad de la familia, estabilidad laboral, seguridad física, así como de recursos y de salud.

### **Necesidades de Afiliación:**

Para Maslow (1991) afirma que estas necesidades no son consideradas tan vitales como las dos anteriores (fisiológicas y de seguridad), puesto que son más de carácter psicológico, así como emocional en el individuo. En esta escala, predomina el sentido de pertenencia, de amor y de afecto.

### **Necesidades de Reconocimiento:**

Según Maslow (1991), señala que cuando las escalas anteriores ya se encuentran casi satisfechas, es allí donde aparecen las escalas de estima; haciendo referencia a la autoestima, reconocimiento, logros y respeto hacia los demás. Es así, que cuando las personas las satisfacen, suelen sentirse valiosas y seguras de sí; y cuando sucede lo contrario las personas se sienten invaluable.

### **Necesidades de Autorrealización:**

Para Maslow (1991). Se refiere a la escala más alta dentro de la pirámide de necesidades, considerada como un conjunto de necesidades enfocadas en el desarrollo de uno mismo, crecimiento personal; alcanzando al máximo posible el potencial del individuo, ya sea tanto propio como ajeno.

### **Calidad de servicio**

#### **Definición Conceptual**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) en su libro revisión de calidad del servicio y sus modelos de medición indican que para que un servicio sea considerado de calidad es necesario que sea de acuerdo a las necesidades del cliente; es decir como lo percibe de acuerdo a sus experiencias de servicio que haya tenido. Por lo tanto, un correcto sistema de calidad de servicio es necesario que se distinga por determinados niveles de satisfacción del cliente; tomándose en cuenta la puntualidad, veracidad y coherencia.

Por otro lado, Larrea (1991) en su libro Calidad de servicio del marketing a la estrategia señala que la calidad de servicio es considerada como un conjunto de elementos cuantitativos o cualitativos, que van de la mano principalmente con el servicio que ofrecen ya sea cuando se trate de productos o servicios. En ese mismo sentido, la calidad de servicio también es conceptualizada como todas las actividades no primordiales, pero si necesarias para lograr una satisfacción plena del cliente.

**Definición Operacional:**

Toda empresa e institución debe hacer el seguimiento y evaluación de la calidad de servicio brindada a sus clientes y/o usuarios, con la finalidad de ver el grado de eficiencia y eficacia, de sus trabajadores.

**Definición conceptual de las dimensiones.****Confianza o Empatía:**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) señala que la confianza se refiere a la muestra de atención individualizada y de interés que ofrecen las organizaciones a los clientes y/o usuarios; se incluye la comprensión, información y la accesibilidad del usuario.

**Fiabilidad:**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) indican que es la capacidad para llevar a cabo, el servicio que se ha prometido entregar de manera íntegra y esmerada.

**Responsabilidad:**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) señalan que es sinónimo de seguridad, conocimientos y atención de los trabajadores, inspirando credibilidad y confianza (incluye al profesionalismo, gentileza, creencia y seguridad).

**Capacidad de Respuesta:**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) indican que es la predisposición para estar pendiente de ayudar al cliente, prestándole un rápido servicio y confiable.

**Tangibilidad:**

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) afirman que corresponde al aspecto de los ambientes, infraestructuras, dispositivos, personal, además de los materiales de comunicación.

**5.4.2 Operacionalización de las Variables**

**Variable 01:** Motivación Laboral

**Variable 02:** Calidad de Servicio

### Matriz de operacionalización de las variables

VARIABLES	DIMENSION CONCEPTUAL	DIMENSIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM
<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	La motivación es el estímulo que la persona tiene para llegar a satisfacer sus propias necesidades y/o deseos. Decimos, que el ser humano se motiva para lograr alcanzar sus necesidades; tanto variadas como complejas; a las que decidió colocarlas en orden jerárquico en una pirámide que consideró 5 escalas. (Maslow, 1991)	La motivación laboral en la institución en estudio, se evaluará en función a las necesidades fisiológicas, de seguridad, afiliación, reconocimiento y autorrealización.	<b>Necesidades Fisiológicas</b>	Alimentación	01
				Descanso	02
			<b>Necesidades de Seguridad</b>	Empleo	03
				Salud	04
			<b>Necesidades de Afiliación</b>	Amistad	05
				Afecto	06
			<b>Necesidades de Reconocimiento</b>	Confianza	07
				Respeto	08
			<b>Necesidades Autorrealización</b>	Resolución de Problemas	09
				Creatividad	10



VARIABLES	DIMENSION CONCEPTUAL	DIMENSIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Para que un servicio sea considerado de calidad es necesario que sea de acuerdo a las necesidades del cliente; es decir como lo percibe de acuerdo a sus experiencias de servicio que haya tenido. Por lo tanto, un correcto sistema de calidad de servicio es necesario que se distinga por determinados niveles de satisfacción del cliente; tomándose en cuenta la puntualidad veracidad y coherencia. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985)	Toda empresa e institución debe hacer el seguimiento y evaluación de la calidad de servicio brindada a sus clientes y/o usuarios, con la finalidad de ver el grado de eficiencia y eficacia, de sus trabajadores.	<b>Confianza</b>	Accesibilidad	11
				Cortesía	12
			<b>Fiabilidad</b>	Información adecuada y necesaria	13
				Empatía	14
			<b>Responsabilidad</b>	Credibilidad	15
				Rapidez y Precisión	16
			<b>Capacidad de Respuesta</b>	Conoce el trabajo en su totalidad	17
				Veracidad	18
			<b>Tangibilidad</b>	Equipos	19
				Mobiliario y Materiales	20

## **5.5 HIPÓTESIS**

**Hi:** La motivación laboral influye de manera significativa en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria, de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.

**Ho:** La motivación laboral no influye de manera significativa en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria, de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.

## **5.6 OBJETIVOS**

### **5.6.1 Objetivo General**

Determinar cuál es la influencia de la motivación laboral, en la calidad de servicio de los trabajadores, de la Gerencia de Administración Tributaria, de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.

### **5.6.2 Objetivos Específicos**

- a. Establecer la motivación laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.
- b. Establecer la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.
- c. Establecer la influencia de las necesidades fisiológicas de la motivación laboral, en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

- d. Establecer la influencia de las necesidades de seguridad de la motivación laboral, en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.
- e. Establecer la influencia de las necesidades de afiliación de la motivación laboral, en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.
- f. Establecer la influencia de las necesidades de reconocimiento de la motivación laboral, en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.
- g. Establecer la influencia de las necesidades de autorrealización de la motivación laboral en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

## **6 METODOLOGÍA**

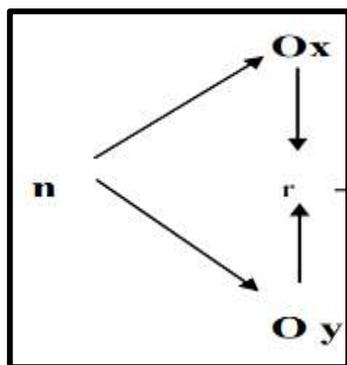
### **6.1 Tipo y Diseño de Investigación**

**Tipo:**

Conforme al problema propuesto y a los objetivos planteados, el tipo de la presente investigación fue no experimental, puesto que no hubo manipulación de ninguna de las variables, sólo se observaron y se describieron.

**Diseño:**

Se trata de una investigación de diseño descriptivo, describiendo cada una de las variables, correlacional, puesto que se estableció la asociación o relación entre las variables; además de transversal, ya que los datos que fueron recolectados en un solo momento, en el tiempo, sin llegar a alterar las condiciones en las que existen.

**DÓNDE:**

n = Muestra (30 trabajadores)

Ox = Variable 1 (Motivación Laboral)

Oy = Variable 2 (Calidad de Servicio)

r = Relación entre las dos variables

## 6.2 Población y Muestra

**Población:**

La población para el estudio de investigación fue la totalidad del personal de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, siendo un total de 30 trabajadores en dicha gerencia.

**Muestra:**

La muestra de estudio fue la totalidad de la población, es decir se aplicó las técnicas e instrumentos de investigación a los 30 funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana.

### **6.3 Técnicas e Instrumentos de investigación**

#### **Técnicas:**

Se utilizó como técnica de investigación a la encuesta, la misma que fue estructurada y diseñada para la recolección de datos de los ítems de estudio.

#### **Instrumentos:**

Se utilizó como instrumento de investigación al cuestionario, debidamente estructurado con interrogantes que sirvieron para la recolección de los elementos de estudio. El instrumento fue validado a través de la planilla de juicio de expertos, además para analizar la confiabilidad se le aplicó el estadístico Alfa de Cronbach.

### **6.4 Procesamiento y análisis de la información**

En el presente estudio de investigación se utilizó el software SPSS, versión 25, por otro lado, los resultados encontrados se tabularon, analizaron e interpretaron por medio de tabas y figuras estadísticas adecuadamente ordenadas; además se apoyó de programa Microsoft Excel para una mejor presentación. Finalmente, las tablas y figuras elaboradas, hicieron posible formular las conclusiones y plantear las recomendaciones necesarias

Para poder determinar si existe o no influencia entre las variables de la investigación se hizo uso del estadístico Chi Cuadrado además del Tau del Kendall para hallar la correlación.

## 7 RESULTADOS

### 7.1 Descripción de resultados

**Tabla 1**

Describir la motivación laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL BAJO	9	30.0	30.0
NIVEL MEDIO	14	46.70	76.70
NIVEL ALTO	7	23.30	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

#### **Interpretación:**

El 46.7% de los trabajadores encuestados opinan que la motivación laboral tiene un nivel medio; el 30% opinan que tienen un nivel bajo; y el 23.30% opinan que tienen un nivel alto, en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, durante el año 2020.

**Tabla 2**

Describir las necesidades fisiológicas de la motivación laboral en los trabajadores de Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	1	3.30	3.30
NIVEL REGULAR	9	30.0	33.30
NIVEL BUENO	20	66.70	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

El 66.70% de los trabajadores encuestados opinan que las necesidades fisiológicas de la motivación laboral tienen un nivel bueno; el 30% opinan que tienen un nivel regular; y el 3.30% opinan que tienen un nivel malo, en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, durante el año 2020.

**Tabla 3**

Describir las necesidades de seguridad de la motivación laboral en los trabajadores de Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NIVEL MALO	18	60.0	60.0
NIVEL REGULAR	8	26.70	87.70
NIVEL BUENO	4	13.30	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

El 60% de los trabajadores encuestados opinan que las necesidades de seguridad de la motivación laboral tienen un nivel malo; el 26.70% opinan que tienen un nivel regular; y el 13.30% opinan que tienen un nivel bueno, en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, durante el año 2020.

**Tabla 4**

Describir las necesidades de afiliación de la motivación laboral en los trabajadores de Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL MALO	3	10.0	10.0
NIVEL REGULAR	20	66.70	76.7.0
NIVEL BUENO	7	23.30	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

El 66.7% de los trabajadores encuestados opinan que las necesidades de afiliación de la motivación laboral tienen un nivel regular; el 23.30% opinan que tienen un nivel bueno; y el 10% opinan que tienen un nivel malo, en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, durante el año 2020.

**Tabla 5**

Describir las necesidades de reconocimiento de la motivación laboral en los trabajadores de Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

NIVELES	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NIVEL REGULAR	20	66.70	66.7.0
NIVEL BUENO	10	33.30	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

### **Interpretación:**

El 66.7% del personal encuestado opinan que las necesidades de reconocimiento de la motivación laboral tienen un nivel regular; y el 33.30% opinan que tienen un nivel bueno, en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, durante el año 2020.

### **Tabla 6**

Describir las necesidades de autorrealización de la motivación laboral en los trabajadores de Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NIVEL MALO	10	33.30	33.30
NIVEL REGULAR	13	43.30	76.70
NIVEL BUENO	7	23.30	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

### **Interpretación:**

El 43.30% del personal encuestado opinan que las necesidades de autorrealización de la motivación laboral tienen un nivel regular; el 33.30% opinan que tienen un nivel malo; y el 23.30% opinan que tienen un nivel bueno, en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, durante el año 2020.

**Tabla 7**

Describir la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NIVEL BAJO	4	13.30	13.30
NIVEL MEDIO	20	66.70	80.0
NIVEL ALTO	6	20.0	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

El 66.70% del personal encuestado opinan que la calidad de servicio tiene un nivel medio; el 20% opinan que tienen un nivel alto; y el 13.30% opinan que tienen un nivel bajo, en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, durante el año 2020.

**Tabla 8**

Describir la confianza de la calidad de servicio de los trabajadores de Gerencia de Administración Tributaria Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NIVEL MALO	17	56.70	56.70
NIVEL REGULAR	12	40.0	96.70
NIVEL BUENO	1	3.30	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

El 56.70% de los encuestados opinan que la confianza de la calidad de servicio del personal tiene un nivel malo; el 40% opinan que tiene un nivel regular; y el 3.30% opinan que tiene un nivel bueno, en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, durante el año 2020.

**Tabla 9**

Describir la fiabilidad de la calidad de servicio de los trabajadores de Gerencia de Administración Tributaria Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NIVEL MALO	1	3.30	3.30
NIVEL REGULAR	28	93.30	96.70
NIVEL BUENO	1	3.30	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

El 93.30% del personal encuestado opinan que la fiabilidad de la calidad de servicio del recurso humano tiene un nivel regular; el 3.30% opinan que tiene un nivel bueno; y el 3.30% opinan que tiene un nivel malo, en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, durante el año 2020.

**Tabla 10**

Describir la responsabilidad de la calidad de servicio de los trabajadores de Gerencia de Administración Tributaria Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NIVEL MALO	8	26.70	26.70
NIVEL REGULAR	13	43.30	70.0
NIVEL BUENO	9	30.0	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

El 43.30% del personal encuestado opinan que la responsabilidad de la calidad de servicio del recurso humano tiene un nivel regular; el 30% opinan que tiene un nivel bueno; y el 26.70% opinan que tiene un nivel malo, en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, durante el año 2020.

**Tabla 11**

Describir la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los trabajadores de Gerencia de Administración Tributaria Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NIVEL MALO	2	6.70	6.70
NIVEL REGULAR	1	3.30	10.0
NIVEL BUENO	27	90.0	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

El 90% del personal encuestado opinan que la capacidad de respuesta de la calidad de servicio de los trabajadores tiene un nivel bueno; el 6.70% opinan que tiene un nivel malo; y el 3.30% opinan que tiene un nivel regular, en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, durante el año 2020.

**Tabla 12**

Describir la tangibilidad de la calidad de servicio de los trabajadores de Gerencia de Administración Tributaria Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

<b>NIVELES</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
NIVEL MALO	8	26.70	26.70
NIVEL REGULAR	19	63.30	90.0
NIVEL BUENO	3	10.0	100.0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100.0</b>	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

El 63.30% del personal encuestado opinan que la tangibilidad de la calidad de servicio de los colaboradores tiene un nivel regular; el 26.70% opinan que tiene un nivel malo; y el 10% opinan que tiene un nivel bueno, en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, durante el año 2020.

**Tabla 13**

INDICADORES DEMOGRÁFICOS		MOTIVACIÓN LABORAL							
		NIVEL MALO		NIVEL REGULAR		NIVEL BUENO		Total	
		Encuestados	Porcentaje	Encuestados	Porcentaje	Encuestados	Porcentaje	Encuestados	Porcentaje
Sexo	Masculino	5	17%	8	27%	0	0%	13	43%
	Femenino	4	13%	6	20%	7	23%	17	57%
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>30%</b>	<b>14</b>	<b>47%</b>	<b>7</b>	<b>23%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
Edad	18 a 28	1	3%	0	0%	4	13%	5	17%
	29 a 38	2	7%	4	13%	2	7%	8	27%
	39 a 48	3	10%	9	30%	1	3%	13	43%
	49 a 58	3	10%	1	3%	0	0%	4	13%
	Más de 58	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>30%</b>	<b>14</b>	<b>47%</b>	<b>7</b>	<b>23%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
Estado Civil	Soltero	2	7%	6	20%	4	13%	12	40%
	Casado	7	23%	5	17%	2	7%	14	47%
	Divorciado	0	0%	3	10%	0	0%	3	10%
	Conviviente	0	0%	0	0%	1	3%	1	3%
	Viudo (a)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>30%</b>	<b>14</b>	<b>47%</b>	<b>7</b>	<b>23%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
Años de Servicio	Hasta 5	3	10%	8	27%	7	23%	18	60%
	6 a 10	4	13%	4	13%	0	0%	8	27%
	11 a 15	1	3%	2	7%	0	0%	3	10%
	16 a 20	1	3%	0	0%	0	0%	1	3%
	21 a más	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>30%</b>	<b>14</b>	<b>47%</b>	<b>7</b>	<b>23%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración El autor

### Interpretación

Según el sexo, el 27% de los hombres opinan que la motivación laboral es Regular, el 23% de las mujeres opinan que es Bueno y el 17% de los hombres opinan que es Mala; en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, 2020.

Así mismo según la edad el 30% entre los 39-48 años opinan que la motivación laboral es Regular y el 13% entre los 18-28 años opinan que es Buena y el 10% entre los 49-58 años opinan que es Mala; en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, 2020.

Por otro lado, según el estado civil el 23% de los casados opinan que la motivación laboral es Mala, el 20% de los solteros opinan que es Regular y el 13% de los solteros opinan que es Buena; en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, 2020.

Finalmente, según los años de servicio el 27% de hasta 05 años opinan que la motivación laboral es Regular, el 23% de hasta 5 años opinan que es Buena y el 13% de 06 a 10 años opinan que es Mala; en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, 2020.

**Tabla 14**

INDICADORES DEMOGRÁFICOS		CALIDAD DE SERVICIO							
		NIVEL MALO		NIVEL REGULAR		NIVEL BUENO		Total	
		Encuestados	Porcentaje	Encuestados	Porcentaje	Encuestados	Porcentaje	Encuestados	Porcentaje
Sexo	Masculino	0	0%	10	33%	3	10%	13	43%
	Femenino	4	13%	10	33%	3	10%	17	57%
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>13%</b>	<b>20</b>	<b>67%</b>	<b>6</b>	<b>20%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
Edad	18 a 28	2	7%	2	7%	1	3%	5	17%
	29 a 38	2	7%	3	10%	3	10%	8	27%
	39 a 48	0	0%	11	37%	2	7%	13	43%
	49 a 58	0	0%	4	13%	0	0%	4	13%
	Más de 58	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>13%</b>	<b>20</b>	<b>67%</b>	<b>6</b>	<b>20%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
Estado Civil	Soltero	2	7%	6	20%	4	13%	12	40%
	Casado	2	7%	10	33%	2	7%	14	47%
	Divorciado	0	0%	3	10%	0	0%	3	10%
	Conviviente	0	0%	1	3%	0	0%	1	3%
	Viudo (a)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>13%</b>	<b>20</b>	<b>67%</b>	<b>6</b>	<b>20%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>
Años de Servicio	Hasta 5	4	13%	12	40%	2	7%	18	60%
	6 a 10	0	0%	4	13%	4	13%	8	27%
	11 a 15	0	0%	3	10%	0	0%	3	10%
	16 a 20	0	0%	1	3%	0	0%	1	3%
	21 a más	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>13%</b>	<b>20</b>	<b>67%</b>	<b>6</b>	<b>20%</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración El autor

### Interpretación

Según el sexo, el 33% de las mujeres consideran que la calidad de servicio es Regular, el 13% de ellas opinan que es Mala y el 10% de ellas opinan que es Buena; en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, 2020.

Así mismo según la edad el 37% entre los 39-48 años aprecian que la calidad de servicio es Regular, el 10% entre los 29-38 años opinan que es Buena y el 10% entre

los 29-38 años opinan que es Mala; en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, 2020.

Por otro lado, según el estado civil el 33% de los casados consideran que la calidad de servicio es Regular, el 13% de los solteros opinan que es Buena y el 7% de los casados opinan que es Mala; en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, 2020.

Finalmente, según los años de servicio el 40% de hasta 05 años aprecian que la calidad de servicio es Regular, el 13% de hasta 05 años opinan que es Mala y el 13% de 6 a 10 años opinan que es Buena; en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, 2020.

## 7.2 CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

**Tabla 15**

Correlaciones entre la Motivación Laboral y la Calidad de Servicio de los trabajadores de Gerencia de Administración Tributaria Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

			<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>
Tau_b de Kendall	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Coefficiente de correlación	1.000	-,147
		Sig. (bilateral)		,288
		N	30	30
	<b>MOTIVACIÓN LABORAL</b>	Coefficiente de correlación	-,147	1.000
		Sig. (bilateral)	,288	
		N	30	30

Fuente: Base de datos SPSS

Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

Según el estadístico de Tau b de Kendall, el coeficiente de correlación es -0.147, es decir entre las variables, motivación laboral y la calidad de servicios, existe una correlación negativa baja. Así mismo, el nivel de significación es 0.288, mayor al 0.05; lo que permite inferir que entre ambas variables no hay correlación o asociación.

**Tabla 16****Pruebas de chi-cuadrado Motivación Laboral y Calidad de Servicio**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	196,833 <sup>a</sup>	128	0.000
Razón de verosimilitud	103.928	128	0.942
Asociación lineal por lineal	2.692	1	0.101
<b>N de casos válidos</b>	<b>30</b>		

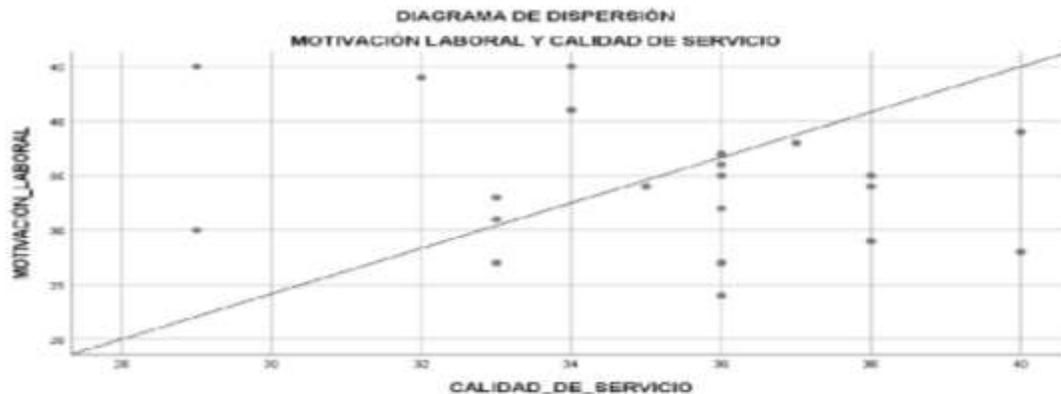
a. 153 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

Según el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, el nivel de significación es 0.000, menor al 0.05, lo que significa que aceptamos la hipótesis alternativa por lo que se rechaza la hipótesis nula; es decir, la Motivación Laboral si influye de manera significativa en la Calidad de Servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, 2020.

**Figura 1**



Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración El autor

**Interpretación:**

A través de la figura 1, se puede verificar que existe una correlación negativa débil, entre las variables motivación laboral y calidad de servicio; la misma que se obtuvo en la tabla 15 del presente informe.

**Tabla 17**

Correlaciones entre las Necesidades Fisiológicas y la Calidad de Servicio de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

		CALIDAD DE SERVICIO	NECESIDADES FISIOLÓGICAS
Tau_b de Kendall	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0,877
		N	30
	<b>NECESIDADES FISIOLÓGICAS</b>	Coefficiente de correlación	0,023
		Sig. (bilateral)	0,877
		N	30

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

### Interpretación:

Según el estadístico de Tau b de Kendall, el coeficiente de correlación es 0.023, es decir entre las necesidades fisiológicas y la calidad de servicio existe una correlación positiva débil. Así mismo el nivel de significación es 0.877, mayor al 0.05; lo que permite inferir que entre ambas variables no hay correlación.

**Tabla 18**

#### Pruebas de chi-cuadrado Necesidades Fisiológicas y Calidad de Servicio

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,268 <sup>a</sup>	32	0.150
Razón de verosimilitud	40.862	32	0.135
Asociación lineal por lineal	0.672	1	0.412
<b>N de casos válidos</b>	<b>30</b>		

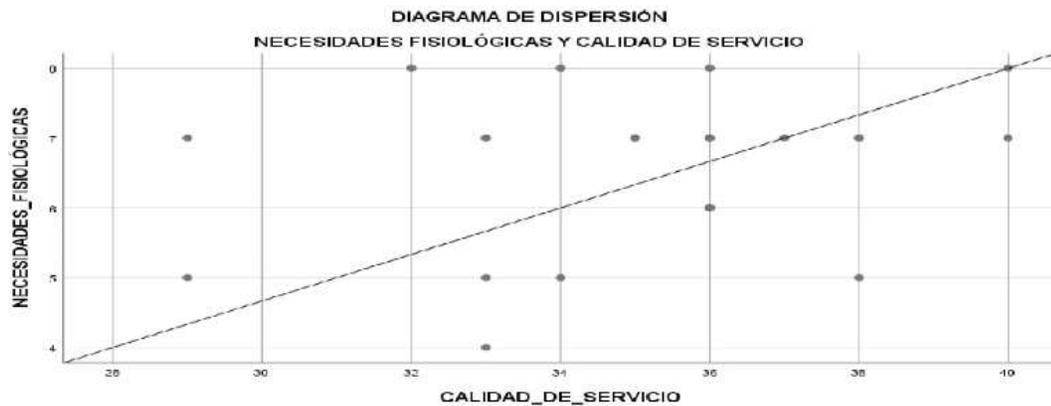
a. 45 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

### Interpretación:

Según el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, se observa un nivel de significación es 0.150, mayor al 0.05, es decir la dimensión necesidades fisiológicas no influye en la Calidad de Servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, 2020.

**Figura 2**



Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración El autor

**Interpretación:**

A través de la figura 2, se puede verificar que existe una correlación positiva débil, entre la dimensión necesidades fisiológicas y calidad de servicio; la misma que se obtuvo en la tabla 17 del presente informe.

**Tabla 19**

Correlaciones entre las Necesidades de Seguridad y la Calidad de Servicio de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

		CALIDAD DE SERVICIO	NECESIDADES DE SEGURIDAD
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Coefficiente de correlación	1.000	-0.279
	Sig. (bilateral)		0.55
Tau_b de Kendall	N	30	30
	<b>NECESIDADES DE SEGURIDAD</b>	Coefficiente de correlación	-0.279
	Sig. (bilateral)	0.55	
<b>N</b>		<b>30</b>	<b>30</b>

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración El autor

### Interpretación:

Según el estadístico de Tau b de Kendall, el coeficiente de correlación es  $-.279$ , es decir entre las necesidades de seguridad y la calidad de servicio, existe una correlación negativa media. Así mismo, el nivel de significación es  $0.55$ , mayor a  $0.05$ ; lo que permite inferir que entre ambas variables no hay correlación.

**Tabla 20**

<b>Pruebas de chi-cuadrado Necesidades de Seguridad y Calidad de Servicio</b>			
	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	69,950 <sup>a</sup>	48	0.021
Razón de verosimilitud	55.103	48	0.224
Asociación lineal por lineal	3.572	1	0.059
<b>N de casos válidos</b>	<b>30</b>		

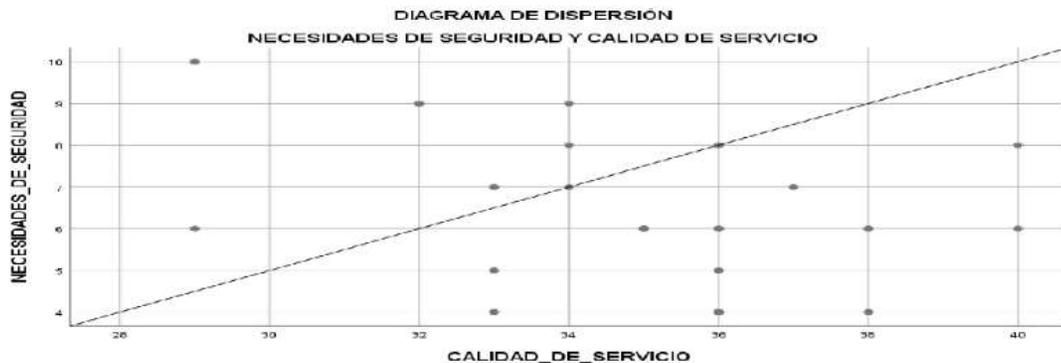
a. 63 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,03.

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

### Interpretación:

Según el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, el nivel de significación es  $0.021$ , menor al  $0.05$ , es decir la dimensión necesidades de seguridad influye en la Calidad de Servicio de los funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, 2020.

**Figura 3**



Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración El autor

**Interpretación:**

A través de la figura 3, se puede verificar que existe una correlación negativa media, entre la dimensión necesidades de seguridad y calidad de servicio; la misma que se obtuvo en la tabla 19 del presente informe.

**Tabla 21**

Correlaciones entre las Necesidades de Afiliación y la Calidad de Servicio de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

		<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	<b>NECESIDADES DE AFILIACIÓN</b>
	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Coefficiente de correlación	1.000
			-0.462
Tau_b de Kendall		Sig. (bilateral)	0.03
		N	30
	<b>NECESIDADES DE AFILIACIÓN</b>	Coefficiente de correlación	-0.462
			1.000
		Sig. (bilateral)	0.03
		<b>N</b>	<b>30</b>

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración El autor

**Interpretación:**

Según el estadístico de Tau b de Kendall, el coeficiente de correlación es  $-.462$ , es decir entre las necesidades de afiliación y la calidad de servicio existe una correlación negativa media. Así mismo, el nivel de significación es  $0.03$ , es menor a  $0.05$ ; lo que permite inferir que entre ambas variables si existe correlación.

**Tabla 22****Pruebas de chi-cuadrado Necesidades de Afiliación y Calidad de Servicio**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	39,933 <sup>a</sup>	24	0.022
Razón de verosimilitud	34,568	24	0.075
Asociación lineal por lineal	8,217	1	0.004
<b>N de casos válidos</b>	<b>30</b>		

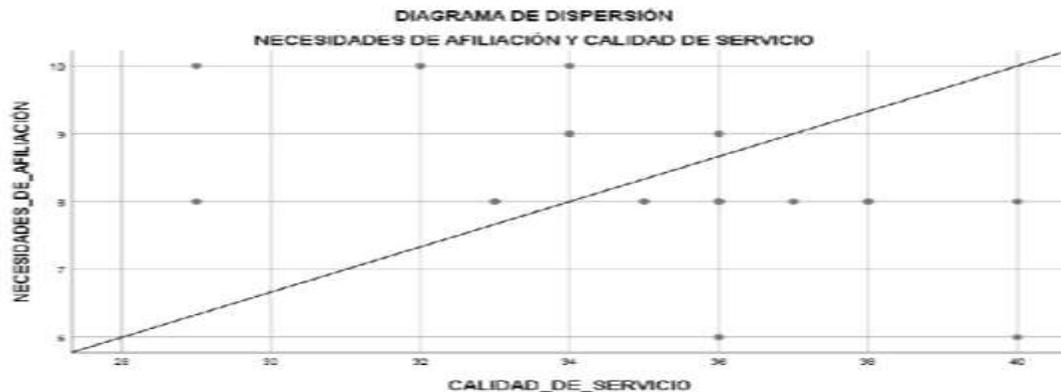
a. 35 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,05.

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

**Interpretación:**

Según el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, el nivel de significación es  $0.022$ , menor al  $0.05$ , es decir la dimensión necesidades de afiliación influye en la Calidad de Servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

**Figura 4**



Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración El autor

**Interpretación:**

A través de la figura 4, se puede verificar que existe una correlación negativa media, entre la dimensión necesidades de afiliación y calidad de servicio; la misma que se obtuvo en la tabla 21 del presente informe.

**Tabla 23**

Correlaciones entre las Necesidades de Reconocimiento y la Calidad de Servicio de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

		CALIDAD DE SERVICIO	NECESIDADES DE RECONOCIMIENTO
	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.145
		N	30
Tau_b de Kendall	<b>NECESIDADES DE RECONOCIMIENTO</b>	Coefficiente de correlación	-0.216
		Sig. (bilateral)	0.145
		<b>N</b>	<b>30</b>

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración El autor

### Interpretación:

Según el estadístico de Tau b de Kendall, el coeficiente de correlación es  $-.216$ , es decir entre las necesidades de reconocimiento y la calidad de servicio, existe una correlación negativa débil. Así mismo, el nivel de significación es  $0.145$ , mayor a  $0.05$ ; lo que permite inferir que entre ambas variables no hay correlación.

**Tabla 24**

**Pruebas de chi-cuadrado Necesidades de Reconocimiento y Calidad de Servicio**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	59,148 <sup>a</sup>	40	0.026
Razón de verosimilitud	50.489	40	0.124
Asociación lineal por lineal	2.453	1	0.117
<b>N de casos válidos</b>	<b>30</b>		

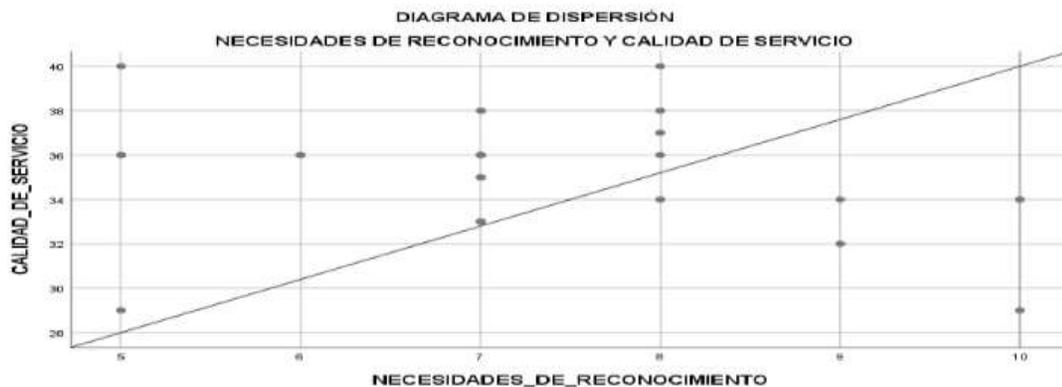
a. 54 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

### Interpretación:

Según el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, el nivel de significación es  $0.026$ , menor al  $0.05$ , es decir la dimensión necesidades de reconocimiento influyen en la Calidad de Servicio de los funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, 2020.

**Figura 5**



Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración El autor

**Interpretación:**

A través de la figura 5, se puede verificar que existe una correlación negativa débil, entre la dimensión necesidades de reconocimiento y calidad de servicio; la misma que se obtuvo en la tabla 23 del presente informe.

**Tabla 25**

Correlaciones entre las Necesidades de Autorrealización y la Calidad de Servicio de los Trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

		CALIDAD DE SERVICIO	NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN
	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	1,000	-0,146
	Coefficiente de correlación		
Tau_b de Kendall	Sig. (bilateral)		0,308
	N	30	30
	<b>NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN</b>	-0,146	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	0,308	

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración El autor

### Interpretación:

Según el estadístico de Tau b de Kendall, el coeficiente de correlación es  $-.146$ , es decir entre las necesidades de autorrealización y la calidad de servicio, existe una correlación negativa débil. Así mismo el nivel de significación es  $0.308$ , mayor a  $0.05$ ; lo que permite inferir que entre ambas variables no hay correlación.

**Tabla 26**

<b>Pruebas de chi-cuadrado Necesidades de Autorrealización y Calidad de Servicio</b>			
	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	87,983 <sup>a</sup>	48	0,000
Razón de verosimilitud	66,332	48	0,041
Asociación lineal por lineal	1,352	1	0,245
<b>N de casos válidos</b>	<b>30</b>		

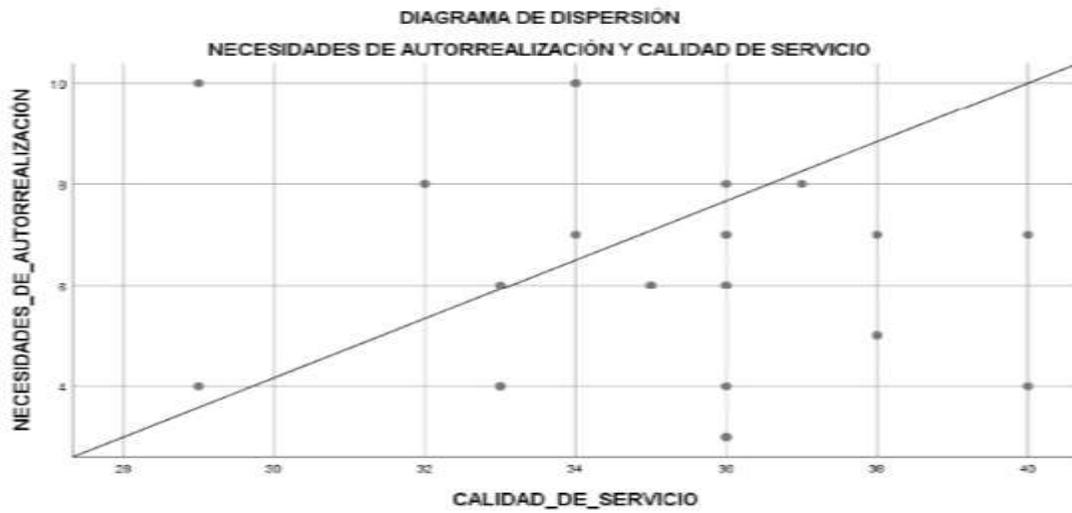
a. 63 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración: El investigador

### Interpretación:

Según el estadístico Chi-cuadrado de Pearson, el nivel de significación es  $0.000$ , menor al  $0.05$ , es decir la dimensión necesidades de autorrealización influyen en la Calidad de Servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, 2020.

**Figura 6**



Fuente: Base de datos SPSS  
Elaboración El autor

**Interpretación:**

A través de la figura 6, se puede verificar que existe una correlación negativa débil, entre la dimensión necesidades de autorrealización y calidad de servicio; la misma que se obtuvo en la tabla 25 del presente informe.

## 8 ANALISIS Y DISCUSIÓN

**Objetivo General: Determinar cuál es la influencia de la motivación laboral, en la calidad de servicio de los trabajadores, de la Gerencia de Administración Tributaria, de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.**

Según la tabla 15, que nos muestra un coeficiente de correlación de  $-0.147$ , es decir entre la motivación laboral y la calidad de servicios, existe una correlación negativa baja. Así mismo, el nivel de significación es  $0.288$ , mayor al  $0.05$ ; lo que permite inferir que entre ambas variables no hay correlación o asociación. Así mismo, según la tabla 16, la motivación laboral influye de manera significativa en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, 2020, debido que el nivel de significación es menor que  $0.05$  ( $0.000$ ). De tal manera, los resultados obtenidos, coinciden con aquellos que encontró Salazar (2018), en su tesis, manifestando que es necesario para las organizaciones establecer como gestión estratégica la motivación laboral y de esta manera tener como resultado empleados satisfechos y motivados a desempeñar sus tareas día a día. Así mismo, Henostroza (2017), en su informe de investigación también llegó a la conclusión que el nivel de motivación laboral en los trabajadores fue indiferente en un  $55,88\%$  y el nivel de calidad de atención hacia los usuarios internos fue buena en un  $47,06\%$ . Según Maslow (1991) manifiesta que la motivación es el estímulo que la persona tiene para llegar a satisfacer sus propias necesidades y/o deseos. Decimos, que el ser humano se motiva para lograr alcanzar sus necesidades; tanto variadas como complejas. Por otro lado, Robbins y Coulter (2005) indican que la motivación en el trabajo considera ciertas actividades propias del deseo de una persona. Es así que para ello se necesita un gran trabajo para alcanzar los objetivos de la entidad mucho antes que sus propios objetivos; manteniendo una actitud de compromiso. Al respecto, considero que sin motivación ningún colaborador va realizar sus actividades como lo reuqieren las organizaciones

por lo que debe existir un plan motivacional en beneficio del recurso humano de toda entidad

**Objetivo Especifico 1: Establecer la motivación laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.**

Según la tabla 1, el 46.7% de los trabajadores encuestados opinan que la motivación laboral tiene un nivel medio; el 30% opinan que tienen un nivel bajo; y el 23.30% opinan que tienen un nivel alto, en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, durante el año 2020. De tal manera, los resultados obtenidos, coinciden con aquellos que encontró Pineda (2019), el autor establece que el factor de motivación interna de mayor importancia es el reconocimiento; siendo la aceptación de normas y valores los principales medios para obtener resultados favorables en el trabajo; y por otro lado el factor de motivación externo de mayor reconocimiento es el salario. Así mismo, Arias (2019), en su informe de investigación también llegó a la conclusión que se evidencia la carencia de calidad en el servicio, ya que los funcionarios muestran incapacidad en su puesto de trabajo, además de la reducción del espacio físico y por último la seguridad que el gobierno autónomo descentralizado municipal tiene, es así que los usuarios perciben la falta de empatía. Según Chiavenato (2011), afirma conforme a Frederick Herzberg, que la motivación es considerada para un individuo, como un factor importante ya que le permite poder potenciar sus funciones diarias, dependiendo de dos factores, siendo los higiénicos y motivacionales. Según los resultados, se ha podido comprobar que es importante que la gerencia de administración tributaria del municipio de Sullana, debe repotenciar la motivación de sus trabajadores, para que ellos se encuentren comprometidos con las metas y objetivos de la institución.

**Objetivo Especifico 2: Establecer la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.**

Según la tabla 7, el 66.70% de los trabajadores encuestados opinan que la calidad de servicio tiene un nivel medio; el 20% opinan que tienen un nivel alto; y el 13.30% opinan que tienen un nivel bajo, en la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, durante el año 2020. De tal manera, los resultados obtenidos, coinciden con aquellos que encontró Naranjo (2020) en su tesis, indica que sí existe una influencia directa en un 63% entre las variables calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; además, el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad del servicio que se les brinda en el área de atención universal de dicho instituto; mostró como resultado que sólo el 24% de los encuestados, se encuentran satisfechos con la atención brindada por el personal del instituto. Así mismo, Cortez y Rumiche (2018), en su estudio señalaron que existe una baja correlación, siendo esta positiva y significativa con un  $r_s = 0,220$  siendo el  $p = 0,012$  menor que 0.05, es decir, a mayor calidad de servicio, mayor satisfacción del usuario. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) indican que para que un servicio sea considerado de calidad es necesario que sea de acuerdo a las necesidades del cliente; es decir como lo percibe de acuerdo a sus experiencias de servicio que haya tenido. Así mismo, Larrea (1991) manifiesta que la calidad de servicio es considerada como un conjunto de elementos cuantitativos o cualitativos, que van de la mano principalmente con el servicio que ofrecen ya sea cuando se trate de productos o servicios. Según los resultados, nos da a conocer que quizá la habilidad más importante que la institución debe desarrollar, es la de escuchar a sus usuarios, porque detrás de cada queja, sugerencia, petición, hay valiosos aportes de sabiduría que contienen la clave para mejorar paso a paso.

**Objetivo Especifico 3: Establecer la influencia de las necesidades fisiológicas de la motivación laboral, en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.**

Según la tabla 15, el coeficiente de correlación es  $-0.147$ , es decir entre la motivación laboral y la calidad de servicios, existe una correlación negativa baja. Así mismo, el nivel de significación es  $0.288$ , mayor al  $0.05$ ; lo que permite inferir que entre ambas variables no hay correlación o asociación. Así mismo, según la tabla 16, el nivel de significación es  $0.150$ , mayor al  $0.05$ , es decir la dimensión necesidades fisiológicas no influye en la Calidad de Servicio de los funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana. De tal manera, los resultados obtenidos, coinciden con aquellos que encontró Garcia y Gonzales (2018) manifestando que la motivación laboral si presenta influencia en la variable compromiso organizacional, lo que se refleja a través del coeficiente de correlación de  $0.605$  cuyo valor de significancia fue de  $0.000$ . por lo tanto, llega a concluir que la motivación en todos los aspectos dentro del ambiente de trabajo se verá reflejado en el compromiso organizacional; siendo esto muy favorable para la empresa ya que logrará sus objetivos planteados. Así mismo Torres y Quijaite (2019) en su investigación señala que los factores denominados intrínsecos no se están relacionando directa ni significativamente con la variable desempeño laboral, de lo que se afirma que existe carencia o no hay casi presencia de los factores intrínsecos y en el caso de los factores extrínsecos no son tan significativos. Según Maslow (1991) señala que las necesidades fisiológicas se refieren a las necesidades vitales, consideradas como prioritarias para la supervivencia del individuo. Es así, que gran parte de las necesidades fisiológicas se componen en gran medida gracias a la actividad de respirar, alimentar, descansar, entre otras. Siendo de gran importancia la satisfacción de éstas necesidades para que se puedan ir escalando a los demás niveles. Según los resultados, nos da a conocer que a través de acciones

pequeñas pero significativas se puede incrementar mucho más el nivel de motivación de los colaboradores, ofreciéndoles un ambiente de trabajo cálido, creando confianza, entusiasmo y establecer lazos de unión.

**Objetivo Especifico 4: Establecer la influencia de las necesidades de seguridad de la motivación laboral, en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.**

Según la tabla 17, el coeficiente de correlación es 0.023, es decir entre las necesidades fisiológicas y la calidad de servicio hay presencia de una correlación positiva débil. Así mismo el nivel de significación es 0.877, mayor al 0.05; lo que permite inferir que entre ambas variables no hay correlación. Así mismo, según la tabla 18, el nivel de significación es 0.021, menor al 0.05, es decir es decir la dimensión necesidades de seguridad influye en la Calidad de Servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, 2020. De tal manera, los resultados obtenidos, coinciden con aquellos que encontró Zambrano y Miranda (2019) en su tesis, manifestando que las variables motivación laboral y compromiso organizacional se relacionan significativamente. Demostrando que su coeficiente de correlación es de 0,213 y su nivel de significancia es de 0,307; lo cual nos señala que los resultados son positivos, pero que a medida que se incremente la motivación de los trabajadores repercutirá de manera favorable en el compromiso que demuestren hacia la organización, desde sus puestos o cargos que desempeñen. Así mismo, Riofrio (2020), en su informe de investigación también llegó a la conclusión que la motivación laboral necesita ser fortalecida, puesto que, en la percepción del grupo de estudio, el nivel es bajo, así lo aprecia el 77,1% en salario emocional, el 74,3% en clima laboral. Según Maslow (1991) indica que las necesidades de seguridad son de gran importancia para la supervivencia de cualquier ser humano. Es así, que esta segunda escala comienza a poner mayor énfasis al satisfacer las necesidades vitales. Para esta

necesidad, encontramos a la seguridad social, seguridad de la familia, estabilidad laboral, seguridad física, así como de recursos y de salud. Según los resultados, nos da a conocer lo importante que es que el trabajador se sienta seguro y protegido en todo momento por la institución, garantizándole un clima agradable que contribuya con una buena calidad de servicio a los usuarios.

**Objetivo Especifico 5: Establecer la influencia de las necesidades de afiliación de la motivación laboral, en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.**

Según la tabla 19, el coeficiente de correlación es  $-0.279$ , es decir entre las necesidades de seguridad y la calidad de servicio, hay presencia de una correlación negativa media. Así mismo, el nivel de significación es  $0.55$ , mayor a  $0.05$ ; lo que permite inferir que entre ambas variables no hay correlación. Así mismo, según la tabla 20, el nivel de significación es  $0.022$ , menor al  $0.05$ , es decir la dimensión necesidades de afiliación influye en la Calidad de Servicio de los colaboradores de la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, 2020. De tal manera, los resultados obtenidos, coinciden con aquellos que encontró Córdova (2018) en su tesis, determinó que la variable motivación laboral se relaciona de forma directa y significativa con la variable compromiso organizacional. Mostrando una correlación positiva alta; es así que en la medida que existe una motivación laboral cada vez mayor, también lo será el compromiso organizacional. Según Maslow (1991) afirma que las necesidades de afiliación no son consideradas tan vitales como las dos anteriores (fisiológicas y de seguridad), puesto que son más de carácter psicológico, así como emocional en el individuo. En esta escala, predomina el sentido de pertenencia, de amor y de afecto. Según los resultados, se ha podido comprobar que en la institución se debe de establecer buenas relaciones interpersonales entre todos los miembros, en las que se experimenta cariño, afecto, empatía e intercambio de comunicación.

**Objetivo Especifico 6: Establecer la influencia de las necesidades de reconocimiento de la motivación laboral, en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.**

Según la tabla 21, el coeficiente de correlación es  $-0.462$ , es decir entre las necesidades de afiliación y la calidad de servicio hay presencia de una correlación negativa media. Así mismo, el nivel de significación es  $0.03$ , es menor a  $0.05$ ; lo que permite inferir que entre ambas variables si existe correlación. Así mismo, según la tabla 22, el nivel de significación es  $0.026$ , menor al  $0.05$ , es decir la dimensión necesidades de reconocimiento influyen en la Calidad de Servicio de los funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, 2020. De tal manera, los resultados obtenidos, coinciden con aquellos que encontró Risco (2020) en su tesis, manifestando que hay relación entre las variables motivación del personal y la calidad del servicio al usuario, pues al aplicar el instrumento de estudio, nos indica que el personal siente una motivación adecuada. Así mismo, Caldas (2018) en su informe de investigación también llegó a concluir que la calidad de servicio que brinda la universidad San Pedro- Filial Piura, tiene un alto grado de satisfacción por los usuarios que asisten diariamente a hacer sus trámites administrativos. Según Maslow (1991) señala que cuando las escalas anteriores ya se encuentran casi satisfechas, es allí donde aparecen las escalas de estima; haciendo referencia a la autoestima, reconocimiento, logros y respeto hacia los demás. Es así, que cuando las personas las satisfacen, suelen sentirse valiosas y seguras de sí; y cuando sucede lo contrario las personas se sienten invaluable. Según los resultados se puede mencionar las instituciones deben tomar en cuenta en diseñar un sistema de reconocimientos hacia los colaboradores, reconociendo el esfuerzo de su personal, los logros alcanzados, el respeto; de esta manera los trabajadores tienden a sentirse seguros de sí mismo y valiosos dentro de la institución.

**Objetivo Especifico 7: Establecer la influencia de las necesidades de autorrealización de la motivación laboral en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.**

Según la tabla 23, el coeficiente de correlación es  $-0.216$ , es decir entre las necesidades de reconocimiento y la calidad de servicio, existe una correlación negativa débil. Así mismo, el nivel de significación es  $0.145$ , mayor a  $0.05$ ; lo que permite inferir que entre ambas variables no hay correlación. Así mismo, según la tabla 24, el nivel de significación es  $0.000$ , menor al  $0.05$ , es decir la dimensión necesidades de autorrealización influyen en la Calidad de Servicio de los funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria del municipio de Sullana, 2020. De tal manera, los resultados obtenidos, coinciden con aquellos que encontró Chico (2018) en su tesis, manifestando que la motivación laboral no tiene influencia en el desempeño de los empleados, lo que se atribuye a la falta de liderazgo y a la falta de oportunidades de desarrollo profesional. Así mismo, Yana (2019) en su informe de investigación también llegó a la conclusión que el personal tienen un nivel bajo de motivación, viéndose reflejado claramente en las funciones que ejecutan, esto es debido al ambiente de trabajo en el que se desarrollan. Es así, que la motivación es un elemento importante y que influye en el desempeño laboral de los trabajadores, por tanto que ante la falta de elementos necesarios para lograr un alto nivel de motivación no permitirá que exista un mejor rendimiento en sus respectivos puestos y/o cargos. Según Maslow (1991) indica que las necesidades de autorrealización se refieren a la escala más alta dentro de la pirámide de necesidades, considerada como un conjunto de necesidades enfocadas en el desarrollo de uno mismo, crecimiento personal; alcanzando al máximo posible el potencial del individuo, ya sea tanto propio como ajeno. Según los resultados se ha podido comprobar que para que los trabajadores obtengan la autorrealización deben satisfacer muchas necesidades previas para que éstas no interfieran en el desarrollo de sus funciones o actividades asignadas en el día a día por la institución.

## 9 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 9.1 Conclusiones

**PRIMERA:** La motivación laboral influye de manera significativa en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria, de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020; según el estadístico Chi cuadro de Pearson, se aceptó la hipótesis alternativa, a un nivel de significación del 0.000, menor al 0.05. Así mismo, entre las variables de estudio existen una correlación negativa débil, a un nivel de significación del 0.288, según el estadístico de Tau b de Kendall.

**SEDUNDA:** Según el 46.7% de los trabajadores encuestados opinan que la motivación laboral tiene un nivel medio; el 30% opinan que tienen un nivel bajo; y el 23.30% opinan que tienen un nivel alto, en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, durante el año 2020.

**TERCERA:** Según el 66.70% de los trabajadores encuestados opinan que la calidad de servicio tiene un nivel medio; el 20% opinan que tienen un nivel alto; y el 13.30% opinan que tienen un nivel bajo, en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, durante el año 2020

**CUARTA:** Según el estadístico Chi cuadro de Pearson, se encontró un nivel de significación del 0.150, mayor al 0.05; es decir la dimensión necesidades fisiológicas no influye en la Calidad de Servicio de los

trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020. De igual manera, entre las variables de estudio existen una correlación positiva débil, a un nivel de significación del 0.877, según el estadístico de Tau b de Kendall.

**QUINTA:** Según el estadístico Chi cuadro de Pearson, se encontró un nivel de significación del 0.021, menor al 0.05; es decir la dimensión necesidades de seguridad influye en la Calidad de Servicio de los funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020. De igual manera, entre las variables de estudio existen una correlación negativo media, a un nivel de significación de 0.55, según el estadístico Tau b de Kendall.

**SEXTA:** Según el estadístico Chi cuadro de Pearson, se encontró un nivel de significación del 0.022, menor al 0.05; es decir la dimensión necesidades de afiliación influye en la Calidad de Servicio de los funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020. De igual manera, entre las variables de estudio existe una correlación negativo media, a un nivel de significación de 0.03, según el estadístico Tau b de Kendall.

**SÉTIMA:** Según el estadístico Chi cuadro de Pearson, se encontró un nivel de significación del 0.026, menor al 0.05; es decir la dimensión necesidades de reconocimiento influyen en la Calidad de Servicio de los funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020. De igual manera, entre las

variables de estudio existe una correlación negativo débil, a un nivel de significación de 0.145, según el estadístico Tau b de Kendall.

**OCTAVA:** Según el estadístico Chi cuadro de Pearson, se encontró un nivel de significación del 0.000, menor al 0.05; es decir la dimensión necesidades de autorrealización influyen en la Calidad de Servicio de los funcionarios de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020. De igual manera, entre las variables estudiadas existe una correlación negativo débil, a un nivel de significación de 0.308, según el estadístico Tau b de Kendall.

## 9.2 RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** A la institución; deberá ofrecer periódicamente diversos tipos de charlas y talleres de motivación a todo el personal, con la finalidad de lograr ciertos cambios de actitudes, comportamientos, formas de pensar, sus relaciones humanas; potenciando sus conocimientos, talentos y habilidades para el desarrollo de sus funciones diarias.

**SEGUNDA:** A la institución; deberá desarrollar un plan de reconocimiento, el cual permita que sea apreciado y valorado el trabajo que realizan cada uno de los miembros del área de dicha institución; a través de diversas estrategias que motiven constantemente al trabajador.

**TERCERA:** La institución, deberá considerar como prioridad buscar alcanzar la satisfacción plena de los usuarios ofreciéndoles información necesaria y adecuada que resuelva cada una de sus dudas e inquietudes.

**CUARTA:** A la institución; deberá fortalecer el sentido de responsabilidad de los trabajadores, estableciendo políticas de trabajo, es decir, aprovechar las virtudes del grupo para lograr las metas y objetivos planteados.

**QUINTA:** A la institución, deberá desarrollar un taller vivencial en el que pueda fortalecer el aspecto de la empatía de los trabajadores como una virtud institucional, y éste sea reflejado al ofrecer un servicio de calidad al ciudadano.

**SEXTA:** A la institución, deberá realizar evaluaciones periódicas sobre el servicio brindado por sus trabajadores para conocer el nivel de

satisfacción que tiene el usuario y así proponer alternativas de mejora.

**SÉTIMA:** A la institución, deberá implementar un verdadero diagnóstico de capacitación para poder mejorar las competencias y habilidades de los trabajadores, logrando de esta manera aumentar su confianza al momento de ofrecer calidad en el servicio.

**OCTAVA:** A la institución, deberá implementar el área de atención a los usuarios, con el objetivo que al asistir allí se sientan cómodos con los equipos, instalaciones, físicas, infraestructura y sobre todo con los trabajadores.

## **10 AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, le doy gracias a DIOS quien me dio la vida, las fuerzas, sabiduría e inteligencia; a mis PADRES a quienes les agradezco inmensamente por estar siempre conmigo en buenos y malos momentos, impartíendome en todo momento sus sabios consejos para salir adelante y agradezco también a mis hermanas, familiares y maestros, por ser parte de este gran reto.

La Autora

## 11 REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Arias, E. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbios por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019*. Quito (Tesis para Título Ingeniera en Administración de Empresas). Universidad Central del Ecuador, Ecuador. Recuperado de:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19168/1/T-UCE-0003-CAD-131.pdf>

Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento Organizacional Bases y Fundamentos*. Primera Edición. Buenos Aires: CENGAGE Learning. Recuperado de:

<https://www.esan.edu.pe/publicaciones/libros/2010/comportamiento-organizacional-bases-y-fundamentos/>

Ayala, T. y Pajuelo, S. (2018). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de los juzgados de subespecialidad comercial de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2018*. Lima (Tesis para optar el Título Licenciada en Administración de Empresas). Universidad Tecnológica del Perú, Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2304/4/Tania%20Ayala\\_Silvia%20Pajuelo\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2018.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2304/4/Tania%20Ayala_Silvia%20Pajuelo_Tesis_Titulo%20Profesional_2018.pdf)

Azón, D. (2016). *Análisis de la calidad del servicio que ofrecen a los usuarios la cooperativa interprovincial de transporte Inés María del cantón naranjito CITIM Ecuador* (Tesis para Título de Ingeniería Comercial). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Recuperado de:

<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/2821/1/AN%c3%81LISI%20DE%20LA%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20QUE%20OFRECE%20A%20LOS%20USUARIOS%20LA%20COOPERATIVA%20INTERPROVINCIAL%20DE%20TRANSPORTE%20IN%c3%89S%20MAR%c3%8da%20DEL%20CANT%c3%93N%20NARANJITO%20CITIM.pdf>

Caldas, M. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario que asiste a la Universidad San Pedro- Filial Piura, 2018*. Piura (Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración). Universidad San Pedro, Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10727/Tesis\\_59951.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/10727/Tesis_59951.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Cortez, Y. y Rumiche, E. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el complejo fronterizo Santa Rosa de Tacna, año 2018*. (Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestro en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26249/cortez\\_gy.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26249/cortez_gy.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Córdova, K. (2018). *Motivación Laboral y Compromiso Organizacional en los trabajadores del CETICOS Paita*. Piura (Tesis para Título Profesional de Licenciada en Ciencias Administrativas). Universidad Nacional de Piura, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1426/ADM-COR-COR-2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

---

- Cuesta, S. A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Segunda Edición. Bogotá: Ecoe Ediciones. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/05/Gesti%C3%B3n-del-talento-humano-y-del-conocimiento-2da-Edici%C3%B3n.pdf>
- Chiavenato, I. (2001). *Administración teoría, proceso y práctica*. Tercera edición. Colombia. McGraw-Hill Interamericana S.A. Bogotá. Recuperado de: [https://www.academia.edu/33028175/PROCESO\\_ADMINISTRATIVO\\_TERCERA\\_EDICION](https://www.academia.edu/33028175/PROCESO_ADMINISTRATIVO_TERCERA_EDICION)
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El Capital de las Organizaciones*. Novena Edición. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. Recuperado de: [https://www.academia.edu/28898620/ADMINISTRACION\\_DE\\_RECURSOS\\_HUMANOS- Chiavenato 9na ed](https://www.academia.edu/28898620/ADMINISTRACION_DE_RECURSOS_HUMANOS- Chiavenato 9na ed)
- Chico, S. (2018). *Influencia de la motivación laboral en el desempeño de los empleados del área de canal de atención y promoción de servicios en una entidad financiera en Lima, 2018*. Lima (Tesis para Título de Licenciado en Administración). Universidad San Martín de Porres, Perú. Recuperado de [http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4362/chico\\_rse.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4362/chico_rse.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Revista de ciencias administrativas y sociales, 64-80. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

García, L. y Gonzales, G. (2018). *Motivación laboral y el compromiso organizacional, en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión, 2018*. Lima (Tesis para optar el Título de Administración y Negocios Internacionales). Universidad Peruana Unión, Perú. Recuperada de:

[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1276/Leidy\\_Tesis\\_Titulo\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1276/Leidy_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Granda, G. (2019). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella – Agencia Bellavista- Callao, periodo 2018*. Huacho (Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3363/GRANDA%20S%c3%81NCHEZ%2c%20GABRIEL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Henostroza, J. (2017). *Motivación laboral y calidad de atención al usuario interno del Hospital EsSalud II –Huaraz, 2017*. Perú (Tesis para grado académico de: Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29626/henostroza\\_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29626/henostroza_mj.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lalupú, L. (2017). *Percepción sobre Calidad del Servicio y Satisfacción del contribuyente en Municipalidad Distrital de Catacaos, Piura, Año 2016*. (Tesis para Título de Licenciado en Ciencias Administrativas). Universidad Nacional de Piura, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1205/ADM-LAL-VIL-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Larrea, P. (1991). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de:

<https://books.google.com.pe/books?id=-hJVcH5nSp0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Tercera Edición. España: Díaz de Santos S.A. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=8wPdJ2Jzqg0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gsb\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=8wPdJ2Jzqg0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gsb_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Naranjo, R. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS*. Ambato (Tesis previo a la obtención del Grado Académico de Magíster en Administración Pública). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de:

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31521/1/04%20ADP.pdf>

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985). *Revisión de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de:

<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Pinedo, K. (2019). *Motivación laboral del personal de la Estación Experimental Santa Catalina INIAP del cantón Mejía*. Quito (Tesis para Título Psicóloga Industrial). Universidad Central del Ecuador, Ecuador. Recuperado de:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19664/1/T-UCE-0007-CPS-186.pdf>

- Quintero, N. (2014). *La Empresa Vigilantes Asociados*. Primera Edición. España: Editorial Costa Oriental Del Lago. Recuperado de:  
<http://ojs.revistanegotium.org.ve/index.php/negotium/article/view/57>
- Risco, R. (2020). *Motivación del personal y calidad del servicio al usuario en el Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019*. Piura (Tesis para obtener el Grado Académico de: Maestro en Administración de la Educación). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49417/Risco\\_AR\\_E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49417/Risco_AR_E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Riofrio, J. (2020). *Motivación laboral y compromiso organizacional en la Escuela Superior de Arte Pública Ignacio Merino*, Piura (Tesis para Obtener el Grado Académico de: Maestra en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48803/Riofrio\\_C\\_IC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48803/Riofrio_C_IC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, P. y Coulter, M. (2005). *Administración*. Octava Edición. México. Publicada por Pearson Education. Recuperado de:  
[https://www.academia.edu/10380934/Administracion\\_8va\\_Edicion\\_Stephen\\_P\\_Robbins\\_y\\_Mary\\_Coulter](https://www.academia.edu/10380934/Administracion_8va_Edicion_Stephen_P_Robbins_y_Mary_Coulter)
- Salazar, C. (2018). *La Motivación Laboral y su incidencia en la Calidad del Servicio en el Sector Microempresarial*. Ecuador (Tesis para Título de Licenciada). Universidad Estatal de Milagro, Ecuador. Recuperado de:  
<http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4416/1/LA%20MOTIVACI%C3%93N%20LABORAL%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20>

[LA%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20EN%20EL%20SECTOR%20MICROEMPRESARIAL.pdf](#)

Santacruz, J. (2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*. Quito (Tesis para Título Licenciada en Asistencia Ejecutiva de Gerencia). Universidad Central del Ecuador, Ecuador. Recuperado de:

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>

Torres, J. y Quijaite, P. (2019). *Motivación y Desempeño Laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel SAC, Santa Anita - 2018*. Lima (Tesis para optar al Título Profesional de Licenciado en Administración de Negocios Internacionales). Universidad María Auxiliadora, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/197/38-2019%20%28Final%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yana, M. (2019). *Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018*. (Tesis para optar el Grado de Bachiller en Ciencias Administrativas y Gestión de Empresas). Universidad Peruana de las Américas, Perú. Recuperado de:

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/645/TRABAJO%20INVESTIGACION%20BACHILLER%20DE%20MAXIMILIANA%20LAURA%20YANA%20QUISPE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zambrano, L y Miranda, J. (2019). *Motivación laboral y compromiso organizacional en trabajadores de la escuela de educación básica "Mercedes Moreno Irigoyen", Salinas, 2017*. Piura (Tesis para obtener el Grado de Maestro en Administración de la Educación). Universidad César Vallejo, Perú. Recuperado de:

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42719/Zambrano\\_YLI-Miranda\\_ZJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42719/Zambrano_YLI-Miranda_ZJP.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## 12 ANEXOS Y APENDICES

### ANEXO 01: Matriz de consistencia

±

TITULO	PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGIA				
Motivación laboral y calidad de servicio; Gerencia de Administración Tributaria Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.	¿Cuál es la influencia de la motivación laboral, en la calidad de servicio de los trabajadores, de la Gerencia de Administración Tributaria, de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020?	<p><b>Hi:</b> La motivación laboral influye de manera significativa en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria, de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.</p> <p><b>Ho:</b> La motivación laboral no influye de manera significativa en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria, de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Establecer la influencia entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer la motivación laboral de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.</li> <li>2. Establecer la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.</li> <li>3. Establecer la influencia de las necesidades fisiológicas de la motivación laboral en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.</li> <li>4. Establecer la influencia de los necesidades de seguridad de la motivación laboral en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.</li> <li>5. Establecer la influencia de los necesidades de afiliación de la motivación laboral en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.</li> <li>6. Establecer la influencia de los necesidades de reconocimiento de la motivación laboral en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.</li> <li>7. Establecer la influencia de los necesidades de autorrealización de la motivación laboral en la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.</li> </ol>	<p><b>1.-Tipo y diseño de investigación:</b></p> <p><b>Tipo:</b> No experimental</p> <p><b>Diseño:</b> Descriptivo, correlacional, transversal.</p> <p><b>2.- Población – Muestra</b></p> <p><b>Población:</b> 30 Trabajadores</p> <p><b>Muestra:</b> 30 Trabajadores</p> <p><b>3.- Técnicas e instrumentos:</b></p> <table border="0"> <tr> <td><u>Técnica</u></td> <td><u>Instrumento</u></td> </tr> <tr> <td>Encuesta</td> <td>Cuestionario</td> </tr> </table>	<u>Técnica</u>	<u>Instrumento</u>	Encuesta	Cuestionario
<u>Técnica</u>	<u>Instrumento</u>							
Encuesta	Cuestionario							

Activa

## ANEXO 02



### UNIVERSIDAD SAN PEDRO

Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Programa de Estudios de Administración

### CUESTIONARIO

Estoy realizando una investigación científica, referente a la influencia entre la motivación laboral y la calidad de servicio al usuario de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020. Agradezco a usted su valiosa colaboración y aporte, al brindarme la información necesaria, contestando de manera clara y sincera, en la presente encuesta.

### I PARTE

En esta primera parte de la encuesta, le presentamos un conjunto de preguntas acerca de usted. Por favor marque con una (X), el número o la alternativa que considere correcta en cada una ellas.

#### **Sexo:**

1. Masculino
2. Femenino

#### **Edad:**

1. 18 - 28 años
2. 29 - 38 años
3. 39 - 48 años
4. 49 - 58 años
5. Más de 58 años

#### **Años de Servicios en la empresa**

1. Hasta 5 años
2. 6 a 10 años
3. 11 a 15 años
4. 16 a 20 años
5. 21 a más.

#### **Estado Civil:**

1. Soltero
2. Casado
3. Divorciado
4. Conviviente
5. Viudo (a)

## II PARTE

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas referidas a la motivación laboral, seguido de una escala de valoración de esta variable de estudio. Por favor marque con una (X) la alternativa que concuerde con su opinión en cada caso.

### **Escala de valoración:**

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>

### **MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO:**

<b>Nº</b>	<b>ITEMS</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>				
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>1</b>	¿Cree que su alimentación es saludable y contribuye a su buen desempeño de actividades diarias?					
<b>2</b>	¿Considera que al no tomar descansos exagerados está teniendo un trabajo bien planificado y organizado?					
<b>3</b>	¿Son reconocidos en su empleo por su desempeño, demostrando en todo momento mucho profesionalismo?					
<b>4</b>	¿En su entorno laboral, su salud es considerada un factor importante y primordial?					
<b>5</b>	¿Entre sus compañeros de trabajo existe una atmósfera de amistad, a pesar de las jerarquías?					
<b>6</b>	¿En su trabajo, prevalece el apoyo mutuo y afecto entre compañeros para lograr un buen desempeño?					
<b>7</b>	¿Cree que entre los jefes y compañeros de trabajo se brindan confianza y ayuda mutua?					
<b>8</b>	¿Considera que existe un buen trato de amabilidad y respeto entre todos los compañeros de trabajo?					
<b>9</b>	¿Cree que el estilo de dirección y liderazgo facilitan la resolución de problemas y conflictos internos y externos?					
<b>10</b>	¿Su jefe tiene la suficiente creatividad para motivarlos en el óptimo desempeño de sus actividades diarias?					
<b>11</b>	¿Cree que la institución brinda accesibilidad en todos los servicios que le ofrece al usuario?					

<b>12</b>	¿Está de acuerdo, que la institución al momento de brindar el servicio lo realiza con mucha cortesía y amabilidad?					
<b>13</b>	¿La información ofrecida por la institución, la considera adecuada y necesaria respecto a los requisitos para algún beneficio en especial?					
<b>14</b>	¿Considera que al momento de brindar el servicio, demuestra mucha empatía al usuario?					
<b>15</b>	¿Considera que la institución se preocupa por incrementar la credibilidad de sus servicios que brinda?					
<b>16</b>	¿La atención que brinda la institución es con mucha rapidez y precisión, logrando cubrir las expectativas del usuario?					
<b>17</b>	¿Considera que se preocupa por atender las necesidades de los usuarios, demostrando que conoce el trabajo en su totalidad?					
<b>18</b>	¿Se interesa por brindar una respuesta con prontitud y veracidad respecto a las necesidades y/o inquietudes de los usuarios?					
<b>19</b>	¿Cree que los equipos de la institución son los adecuados para brindar un servicio óptimo y de calidad?					
<b>20</b>	¿Considera que la institución, le otorga los recursos necesarios (mobiliarios y materiales) para la mejora continua del servicio?					

**APENDICE 01: Bases de datos de la prueba piloto Motivación Laboral**  
**BASE DE DATOS DE MOTIVACIÓN LABORAL**

<b>ID</b>	<b>ITEM 1</b>	<b>ITEM 2</b>	<b>ITEM 3</b>	<b>ITEM 4</b>	<b>ITEM 5</b>	<b>ITEM 6</b>	<b>ITEM 7</b>	<b>ITEM 8</b>	<b>ITEM 9</b>	<b>ITEM 10</b>
<b>1</b>	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2
<b>2</b>	2	3	2	2	4	4	3	4	3	2
<b>3</b>	4	4	3	3	4	4	3	4	4	2
<b>4</b>	2	3	2	3	4	4	3	4	4	2
<b>5</b>	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>6</b>	3	4	2	4	4	4	3	4	4	2
<b>7</b>	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
<b>8</b>	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3
<b>9</b>	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3
<b>10</b>	4	3	3	3	4	4	2	3	3	1

**APENDICE 02: Análisis de confiabilidad Motivación Laboral**

**Estadísticas de fiabilidad**  
**MOTIVACIÓN LABORAL**

<u>Alfa de Cronbach</u>	N de elementos
,817	10

**Estadísticas de total de elemento**  
**MOTIVACIÓN LABORAL**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	<u>Alfa de Cronbach</u> si el elemento se ha suprimido
1	31.90	18.544	0.448	0.806
2	31.80	26.400	-0.497	0.912
3	32.00	14.889	0.809	0.757
4	31.70	16.011	0.833	0.759
5	31.10	20.322	0.694	0.802
6	31.10	20.322	0.694	0.802
7	32.00	16.667	0.794	0.766
8	31.20	19.289	0.698	0.792
9	31.30	18.011	0.844	0.775
10	32.70	14.678	0.792	0.760

**APENDICE 03: Bases de datos de la prueba piloto Calidad de Servicio**

**BASE DE DATOS CALIDAD DE SERVICIO**

ID	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20
11	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
13	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3
14	3	4	4	4	3	2	4	4	2	3
15	3	5	3	4	3	2	2	2	2	3
16	4	4	4	4	3	3	4	4	2	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
20	4	3	3	2	3	3	4	3	1	3

**APENDICE 04: Análisis de confiabilidad Calidad de Servicio**

**Estadísticas de fiabilidad**

**CALIDAD DE SERVICIO**

<u>Alfa de Cronbach</u>	N de elementos
,811	10

**Estadísticas de total de elemento**

**CALIDAD DE SERVICIO**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	<u>Alfa de Cronbach</u> si el elemento se ha suprimido
11	31.30	12.233	0.322	0.809
12	31.00	13.778	-0.127	0.844
13	31.30	11.344	0.608	0.785
14	31.20	11.289	0.439	0.799
15	31.70	11.344	0.608	0.785
16	31.70	9.567	0.650	0.774
17	31.20	11.289	0.439	0.799
18	31.30	10.011	0.723	0.764
19	32.40	8.711	0.830	0.743
20	31.90	12.544	0.407	0.805

## APENDICE 05: Juicio de expertos



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

### PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario sobre Motivación Laboral y Calidad de Servicio, que hace parte de la investigación titulada: "Motivación Laboral y Calidad de Servicio de los Trabajadores de Gerencia Administración Tributaria Municipalidad Provincial Sullana, 2020".

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:** Gissella Graciela Alarcón Javier.

**FORMACION ACADEMICA:** Mg. Gestión del Talento Humano

**AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:** Financiero, Pesquero, Hidrocarburo y Educación.

**TIEMPO:** 10 Años.

**CARGO ACTUAL:** Docente

**INSTITUCIÓN:** SENATI - Paiza

**Objetivo de la investigación:**

Determinar cuál es la influencia de la motivación laboral, en la calidad de servicio de los trabajadores, de la Gerencia de Administración Tributaria, de la Municipalidad Provincial de Sullana, 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

CATEGORÍA	CALIFICACIÓN	INDICADOR
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: “Motivación Laboral y Calidad de Servicio de los Trabajadores de Gerencia Administración Tributaria Municipalidad Provincial Sullana, 2020”

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Necesidades Fisiológicas	¿Cree que su alimentación es saludable y contribuye a su buen desempeño de actividades diarias?	3	4	3	4	
	¿Considera que al no tomar descansos exagerados está teniendo un trabajo bien planificado y organizado?	4	4	4	4	
Necesidades de Seguridad	¿Son reconocidos en su empleo por su desempeño, demostrando en todo momento mucho profesionalismo?	3	4	4	4	
	¿En su entorno laboral, su salud es considerada un factor importante y primordial?	3	4	4	4	
Necesidades de Afiliación	¿Entre sus compañeros de trabajo existe una atmósfera de amistad, a pesar de las jerarquías?	4	4	4	4	
	¿En su trabajo, prevalece el apoyo mutuo y afecto entre compañeros para lograr un buen desempeño?	4	4	4	4	
Necesidades de Reconocimiento	¿Cree que entre los jefes y compañeros de trabajo se brindan confianza y ayuda mutua?	4	4	4	4	
	¿Considera que existe un buen trato de amabilidad y respeto entre todos los compañeros de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Cree que el estilo de dirección y	4	4	4	4	

<b>Necesidades</b>	liderazgo facilitan la resolución de problemas y conflictos internos y externos?					
<b>Autorrealización</b>	¿Su jefe tiene la suficiente creatividad para motivarlos en el óptimo desempeño de sus actividades diarias?	4	4	4	4	
<b>Confianza</b>	¿Cree que la institución brinda accesibilidad en todos los servicios que le ofrece al usuario?	3	4	4	4	
	¿Está de acuerdo, que la institución al momento de brindar el servicio lo realiza con mucha cortesía y amabilidad?	4	4	4	4	
<b>Fiabilidad</b>	¿La información ofrecida por la institución, la considera adecuada y necesaria respecto a los requisitos para algún beneficio en especial?	4	4	4	4	
	¿Considera que al momento de brindar el servicio, demuestra mucha empatía al usuario?	3	4	4	4	
<b>Responsabilidad</b>	¿Considera que la institución se preocupa por incrementar la credibilidad de sus servicios que brinda?	4	4	4	4	
	¿La atención que brinda la institución es con mucha rapidez y precisión, logrando cubrir las expectativas del usuario?	4	4	4	4	
<b>Capacidad de Respuesta</b>	¿Considera que se preocupa por atender las necesidades de los	4	4	4	4	

	usuarios, demostrando que conoce el trabajo en su totalidad?					
	¿Se interesa por brindar una respuesta con prontitud y veracidad respecto a las necesidades y/o inquietudes de los usuarios?	4	4	4	4	
<b>Tangibilidad</b>	¿Cree que los equipos de la institución son los adecuados para brindar un servicio óptimo y de calidad?	3	4	4	4	
	¿Considera que la institución, le otorga los recursos necesarios (mobiliarios y materiales) para la mejora continua del servicio?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

## ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X		
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X	
<b>VALIDEZ</b>			
APLICABLE			SI NO
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI NO
Validado por: Mg. Gissella Graciela Alarcón Javier		Fecha: 14/01/2021	
Firma:		Teléfono: 953635325	Email: gisse2506@hotmail.com



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**VICERECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN**

**PLANILLA DE JUICIO DE EXPERTOS**

Respetado Experto: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento: Cuestionario sobre Motivación Laboral y Calidad de Servicio, que hace parte de la investigación titulada: "Motivación laboral y calidad de servicio; Gerencia de Administración Tributaria, Municipalidad Provincial de Sullana, 2020".

La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sean válidos y que los resultados obtenidos a partir de éstos sean utilizados eficientemente; aportando tanto a la elaboración de las Tesis como de sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

**NOMBRES Y APELLIDOS DEL JUEZ:** Valdiviezo Pérez Karina Tomasa

**FORMACION ACADÉMICA:** Licenciada en Ciencias Administrativas

**AREAS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL:** Docencia universitaria

**TIEMPO:** 16 años

**CARGO ACTUAL:** Coordinador de escuela

**INSTITUCION:** Universidad San Pedro. Filial Piura

**Objetivo de la investigación:**

Establecer la influencia entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial Sullana, 2020.

De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>CATEGORÍA</b>	<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>
<b>SUFICIENCIA</b> Los ítems que pertenezcan a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-Los ítems no son suficientes para medir la dimensión. -Los ítems miden algún aspecto de la dimensión, pero no corresponden con la dimensión total. -Se deben incrementar algunos ítems para poder evaluar la dimensión completamente. -Los ítems son suficientes.
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no es claro -El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de las mismas. -Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem. -El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem no tiene relación lógica con la dimensión. -El ítem tiene una relación tangencial con la dimensión. -El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que está midiendo. -El ítem se encuentra completamente relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante; es decir, debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio 2. Bajo nivel 3. Moderado nivel 4. Alto nivel	-El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión. -El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste. -El ítem es relativamente importante.

### MATRIZ DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: "Motivación laboral y calidad de servicio; Gerencia de Administración Tributaria, Municipalidad Provincial de Sullana, 2020".

DIMENSION	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	OBSERVACIONES (Si debe modificarse un ítem por favor indique)
Necesidades Fisiológicas	¿Cree que su alimentación es saludable y contribuye a su buen desempeño de actividades diarias?	4	4	4	4	
	¿Considera que al no tomar descansos exagerados está teniendo un trabajo bien planificado y organizado?	4	4	4	4	
Necesidades de Seguridad	¿Son reconocidos en su empleo por su desempeño, demostrando en todo momento mucho profesionalismo?	4	4	4	4	
	¿En su entorno laboral, su salud es considerada un factor importante y primordial?	4	4	4	4	
Necesidades de Afiliación	¿Entre sus compañeros de trabajo existe una atmósfera de amistad, a pesar de las jerarquías?	4	4	4	4	
	¿En su trabajo, prevalece el apoyo mutuo y afecto entre compañeros para lograr un buen desempeño?	4	4	4	4	
Necesidades de Reconocimiento	¿Cree que entre los jefes y compañeros de trabajo se brindan confianza y ayuda mutua?	4	4	4	4	
	¿Considera que existe un buen trato de amabilidad y respeto entre todos los compañeros de trabajo?	4	4	4	4	
	¿Cree que el estilo de dirección y liderazgo facilitan la resolución de	4	4	4	4	

<b>Necesidades</b>	problemas y conflictos internos y externos?					
<b>Autorrealización</b>	¿Su jefe tiene la suficiente creatividad para motivarlos en el óptimo desempeño de sus actividades diarias?	4	4	4	4	
<b>Confianza</b>	¿Cree que la institución brinda accesibilidad en todos los servicios que le ofrece al usuario?	4	4	4	4	
	¿Está de acuerdo, que la institución al momento de brindar el servicio lo realiza con mucha cortesía y amabilidad?	4	4	4	4	
<b>Fiabilidad</b>	¿La información ofrecida por la institución, la considera adecuada y necesaria respecto a los requisitos para algún beneficio en especial?	4	4	4	4	
	¿Considera que al momento de brindar el servicio, demuestra mucha empatía al usuario?	4	4	4	4	
<b>Responsabilidad</b>	¿Considera que la institución se preocupa por incrementar la credibilidad de sus servicios que brinda?	4	4	4	4	
	¿La atención que brinda la institución es con mucha rapidez y precisión, logrando cubrir las expectativas del usuario?	4	4	4	4	
<b>Capacidad de Respuesta</b>	¿Considera que se preocupa por atender las necesidades de los usuarios, demostrando que conoce el	4	4	4	4	

	trabajo en su totalidad?					
	¿Se interesa por brindar una respuesta con prontitud y veracidad respecto a las necesidades y/o inquietudes de los usuarios?	4	4	4	4	
<b>Tangibilidad</b>	¿Cree que los equipos de la institución son los adecuados para brindar un servicio óptimo y de calidad?	4	4	4	4	
	¿Considera que la institución, le otorga los recursos necesarios (mobiliarios y materiales) para la mejora continua del servicio?	4	4	4	4	

Calificar de 1 a 4 puntos.

## ASPECTOS GENERALES

ASPECTOS	SI	NO	OBSERVACIONES		
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario	X				
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación.	X				
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencial.	X				
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems a añadir.	X				
Hay alguna dimensión que hace parte del constructo y no fue evaluada.		X			
<b>VALIDEZ</b>					
APLICABLE			SI X	NO	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES			SI X	NO	
Validado por: Valdiviezo Pérez Karina Tomasa			Fecha: 13.01.2021		
Firma:			Teléfono: 950490644	Email: karinavevv@hotmail.com	