

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables  
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



**TESIS**

**Motivación laboral y calidad de servicio de la Municipalidad  
Distrital de Apata, Jauja - 2023**

- Para optar** : Título Profesional de Licenciada en Administración
- Autores** : Bach. MARIA NICOLE DOMINIC CASAS RAFAEL  
: Bach. TATIANA MERCEDES COLQUI VARONA
- Asesor** : Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros.
- Línea de Investigación Institucional** : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos
- Fecha de Inicio y Culminación** : 12.01.24 – 11.01.25

Huancayo – Perú

2024

**HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**TESIS**

**Motivación laboral y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja  
- 2023**

**PRESENTADA POR: Bach. MARIA NICOLE DOMINIC CASAS RAFAEL**

**Bach. TATIANA MERCEDES COLQUI VARONA**

**PARA OPTAR : TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN  
ADMINISTRACION**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y SISTEMAS**

**APROBADA POR LOS JURADOS SIGUIENTES:**

.....

**PRESIDENTE**

.....

**SECRETARIO**

.....

**PRIMER MIEMBRO**

.....

**SEGUNDO MIEMBRO**

.....

**TERCER MIEMBRO**

Huancayo, ... de .....del 2024.

**Dedicatoria:**

Dedico esta Tesis principalmente a Dios por darme la fuerza y sabiduría necesaria para culminar.

Le dedico el resultado de este trabajo a toda mi familia ya que, gracias a su motivación, sus consejos, su apoyo incondicional dan frutos a los buenos resultados.

A mi compañera de Tesis, quien me hacía reaccionar cuando pensaba que no podía continuar.

A nuestros padres que nos dieron la existencia y en ella la capacidad de superarnos como personas y profesionalmente, deseamos lo mejor en cada paso que damos en el camino difícil y arduo de nuestra vida

Los autores

**Agradecimientos:**

Quiero expresar mi gratitud a numerosas personas. En primer lugar, quiero expresar mi reconocimiento y respeto a mis padres que con sus consejos y apoyo incondicional me impulsaron a seguir mis objetivos personales y académicas. Gracias también de todo corazón a mi tutor que por su paciencia, enseñanzas y correcciones no hubiésemos podido llegar a esta instancia tan anhelada.

A Dios por darnos las fuerzas de superación y sabiduría necesaria para culminar nuestra etapa de formación académica y guiar cada paso que damos.

A nuestro asesor de tesis; Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros, por su motivación y apoyo constante con profesionalismo durante el desarrollo y elaboración de nuestra tesis.

A la Universidad Peruana Los Andes, Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la carrera profesional de Administración y Sistemas, por albergarnos los cinco años de formación académica en sus aulas.

Tatiana y Nicole



**UPLA**  
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

Oficina de  
Propiedad Intelectual  
y Publicaciones

NUEVOS TIEMPOS  
NUEVOS DESAFÍOS  
NUEVOS COMPROMISOS

## CONSTANCIA DE SIMILITUD

N ° 0437 - FCAC -2024

La Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones, hace constar mediante la presente, que la **Tesis**, Titulada:

### MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE APATA, JAUJA - 2023

Con la siguiente información:

Con Autor(es) : **Bach. CASAS RAFAEL MARIA NICOLE DOMINIC**  
**Bach. COLQUI VARONA TATIANA MERCEDES**

Facultad : **CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

Escuela Académica : **ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS**

Asesor(a) : **Dr. AGUADO RIVEROS ULДАРICO INOCENCIO**

Fue analizado con fecha **04/10/2024**; con **105 págs.**; en el software de prevención de plagio (Turnitin); y con la siguiente configuración:

Excluye Bibliografía.

Excluye citas.

Excluye Cadenas hasta 20 palabras.

Otro criterio (especificar)

X
X

El documento presenta un porcentaje de similitud de **25 %**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 15 del Reglamento de uso de Software de Prevención Versión 2.0. Se declara, que el trabajo de investigación: **Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.**

Observaciones:

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 04 de octubre del 2024.



**MTRA. LIZET DORIELA MANTARI MINCAMI**  
**JEFA**

Oficina de Propiedad Intelectual y Publicaciones

**ASESOR:**

**Dr. Uldarico Inocencio Aguado Riveros.**

## Contenido

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS .....	2
Dedicatoria:.....	3
Agradecimientos: .....	4
ASESOR: .....	7
Contenido.....	8
Contenido de tablas.....	10
Contenido de figuras .....	11
Resumen.....	12
Abstract.....	13
Introducción .....	14
Capítulo I .....	18
I. Planteamiento del Problema.....	18
1.1. Descripción de la Realidad Problemática .....	18
1.2. Delimitación del Problema.....	22
1.2.1. Delimitación Espacial. ....	22
1.2.2. Delimitación Temporal. ....	22
1.2.3. Delimitación Conceptual.....	22
1.3. Formulación del Problema .....	23
1.3.1. Problema General.....	23
1.3.2. Problemas Específicos. ....	23
1.4. Justificación .....	24
1.4.1. Justificación Social .....	24
1.4.2. Justificación Teórica .....	25
1.4.3. Justificación Metodológica .....	26
1.5. Objetivos .....	26
1.5.1. Objetivo General. ....	26
1.5.2. Objetivos Específicos.....	26
Capitulo II.....	28
II. Marco Teórico.....	28
2.1. Antecedentes .....	28
2.1.1. Antecedentes Internacionales.....	28
2.1.2. Antecedentes Nacionales .....	32
2.2. Bases teóricas o Científicas.....	35

2.2.1. Motivación laboral .....	35
2.2.2. Calidad de servicio.....	39
2.3. Marco Conceptual.....	44
Capítulo III.....	47
III. Hipótesis .....	47
3.1. Hipótesis General.....	47
3.2. Hipótesis Específicas .....	47
3.3. Variables (Operacionalización Conceptual y Operacionalización) .....	49
Capítulo IV.....	50
IV. Metodología.....	50
4.1. Método de Investigación.....	50
4.2. Tipo de Investigación.....	51
4.3. Nivel de Investigación .....	51
4.4 Diseño de Investigación.....	52
4.5. Población y Muestra .....	52
4.5.1. Población.....	52
4.5.2. Muestra. ....	53
4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	54
4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos .....	55
4.8 Aspectos Éticos de la Investigación.....	56
Capítulo V.....	57
V. Resultados .....	57
5.1. Descripción del Resultados.....	57
5.2. Contraste de Hipótesis .....	70
Análisis y Discusión de Resultados .....	78
Conclusiones.....	84
Recomendaciones .....	87
Referencias Bibliográficas .....	89
ANEXOS .....	92
Anexo N° 01: Matriz Metodológica .....	92
Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de Variables.....	93
Anexo N° 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento.....	94
El Instrumento de Investigación .....	96
La Data de Procesamiento de Datos .....	98
Consentimiento informado.....	100
Fotos de Aplicación del Instrumento .....	102



### Contenido de tablas

Tabla 1.....Operacionalización de las variables	49
Tabla 2..... Lista de trabajadores	53
Tabla 3..... Escala de confiabilidad del Alfa de Cronbach	55
Tabla 4..... Resultados obtenidos de la variable motivación laboral	57
Tabla 5..... Resultados obtenidos de la dimensión motivación intrínseca	58
Tabla 6..... Resultados obtenidos de la dimensión motivación extrínseca	60
Tabla 7..... Resultados obtenidos de la variable calidad de servicio	61
Tabla 8..... Resultados obtenidos de la dimensión elementos tangibles	63
Tabla 9..... Resultados obtenidos de la dimensión fiabilidad	64
Tabla 10..... Resultados obtenidos de la dimensión capacidad de respuesta	66
Tabla 11..... Resultados obtenidos de la dimensión seguridad	67
Tabla 12..... Resultados obtenidos de la dimensión empatía	69
Tabla 13..... Relación entre la motivación laboral y la calidad de servicio	70
Tabla 14..... Relación entre la motivación laboral y los elementos tangibles	72
Tabla 15..... Relación entre la motivación laboral y la fiabilidad	73
Tabla 16..... Relación entre la motivación laboral y la capacidad de respuesta	74
Tabla 17..... Relación entre la motivación laboral y la seguridad	75
Tabla 18..... Relación entre la motivación laboral y la empatía	77

## Contenido de figuras

Figura 1. ....Confianza en el gobierno	19
Figura 2. .... Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la variable motivación laboral	57
Figura 3. ... Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión motivación intrínseca	59
Figura 4. ...Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión motivación extrínseca	60
Figura 5. ....Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la variable calidad de servicio	61
Figura 6. ....Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión elementos tangibles	63
Figura 7. .... Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión fiabilidad	64
Figura 8. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión capacidad de respuesta	66
Figura 9. .... Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión seguridad	67
Figura 10. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión empatía	69

## Resumen

La investigación titulada: Motivación laboral y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja – 2023, abordó la importancia de la calidad en los servicios públicos, especialmente en entidades como las municipalidades, donde la gestión deficiente afecta la satisfacción ciudadana, por ello se pretende saber la relación entre la motivación y la calidad en el servicio de dicha institución. La metodología utilizada se basó en el método científico como enfoque general de investigación, con un enfoque específico en el método hipotético-deductivo. El tipo de investigación se clasificó como básica, centrándose en aspectos relacionales o correlacionales. El diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal. La población objetivo consistió en 50 empleados de la empresa, con una muestra censal, la cual constituye el total de los de 50 participantes. Teniendo en cuenta la cantidad de trabajadores, se utilizó una muestra censal, la cual consta de los 50 empleados de la municipalidad. La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario como herramienta de investigación. Los hallazgos revelaron una correlación significativa ( $r=0.587$ ,  $p=0.000$ ) entre motivación laboral y calidad de servicio, resaltando la necesidad de promover la motivación del personal para mejorar la calidad del servicio municipal. Se recomienda implementar programas de incentivos, reconocimiento y capacitación, así como establecer canales de comunicación efectivos para fortalecer la calidad de los servicios y alcanzar los objetivos organizacionales de manera más eficiente.

Palabras Clave: Motivación laboral y calidad de servicio.

### **Abstract**

The research titled: Work motivation and service quality of the District Municipality of Apata, Jauja – 2023, addressed the importance of quality in public services, especially in entities such as municipalities, where poor management affects citizen satisfaction, therefore The aim is to know the relationship between motivation and quality in the service of said institution. The methodology used was based on the scientific method as a general research approach, with a specific focus on the hypothetico-deductive method. The type of research was classified as basic, focusing on relational or correlational aspects. The research design was non-experimental and cross-sectional. The target population consisted of 50 employees of the company, with a census sample, which constitutes the total of 50 participants. Taking into account the number of workers, a census sample was used, which consists of the 50 employees of the municipality. Data collection was carried out through a questionnaire as a research tool. The findings revealed a significant correlation ( $r=0.587$ ,  $p=0.000$ ) between work motivation and service quality, highlighting the need to promote staff motivation to improve the quality of municipal service. It is recommended to implement incentive, recognition and training programs, as well as establish effective communication channels to strengthen the quality of services and achieve organizational objectives more efficiently.

**Keywords:** Work motivation and service quality.

## Introducción

La investigación titulada: **Motivación laboral y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023** se enfocó en las entidades públicas, como es el caso de una Municipalidad, no basta con solo brindar un servicio a la población, así mismo es importante que se brinde calidad de servicio el cual permita satisfacer las necesidades del ciudadano, pero no obstante es de conocimiento que la gestión que realizan las municipalidades es deficiente, generando que su propia población no se sienta conforme con el servicio que se les brinda.

García (2013) señala que, en el contexto organizacional, la motivación juega un papel crucial en el desempeño laboral de los individuos. Sugiere que el comportamiento de un empleado está directamente relacionado con su nivel de motivación. Es decir, la cantidad de motivación que tenga un empleado afecta la forma en que se comporta en el trabajo. Para Robbins (2004) los individuos con un alto nivel de motivación demuestran un rendimiento sobresaliente mediante el esfuerzo que dedican a sus responsabilidades laborales. Además, este alto nivel de motivación puede servir como indicador del grado de identificación de los empleados con las metas y objetivos de la organización. En resumen, la motivación elevada no solo se refleja en el esfuerzo dedicado a las actividades laborales, sino que también sugiere un alineamiento significativo con los objetivos de la empresa. (P. 2)

García (2013) también destaca que Perry y Wise (1990) sostienen que un nivel ideal de motivación en los trabajadores implica una conexión entre las expectativas individuales de los empleados respecto a su trabajo y los resultados que obtienen. Asimismo, subraya la importancia para las organizaciones de comprender esta relación, ya que les permite identificar los factores motivacionales que impactan en cada empleado de manera específica. Esto sugiere

que entender y abordar las expectativas individuales de los empleados es fundamental para cultivar un entorno laboral motivador y productivo. Este problema podría atribuirse a que las municipalidades son parte de un sistema burocrático, lento y poco eficiente, así como que dentro de estas no existe motivación laboral y, por ende, la calidad de servicio es deficiente porque no existe una motivación por parte de la municipalidad. Se sabe que una calidad de servicio, permita reducir tiempos y generar esfuerzos que denoten que existe compromiso de parte de la municipalidad en brindar una calidad de servicio para con los usuarios. (P. 2)

(Castro, 2022), la calidad de servicio se define como un modelo diseñado para desarrollar estrategias que se centran en comprender la satisfacción del cliente en relación con el servicio ofrecido. Esto se logra mediante un análisis de la brecha entre la experiencia real del cliente con el servicio recibido y las expectativas que tenía antes de adquirir dicho servicio. En resumen, la calidad de servicio se enfoca en cerrar la brecha entre las expectativas y la experiencia del cliente para garantizar su satisfacción. (P. 7)

Las municipalidades como órganos del gobierno son quienes están encargados de generar desarrollo de su población, así como de ofrecerles una calidad de servicio que cumpla las expectativas de la población y satisfaga sus necesidades, pero muchas veces se identifica que estas entidades que se deben a su población son las mismas que al momento de un usuario acudir a que lo apoyen con algún problema, los funcionarios no tienen la capacidad de poder ayudarlo debido a que no cuentan con la experiencia necesaria, que permita que todos los usuarios tengan conocimiento de los procesos, de calidad de servicio para solucionar cualquier problema.

Es por ello que es importante conocer si existe dentro de la Municipalidad Distrital de Apata una adecuada motivación laboral que permita brindar una calidad de servicio a la

población y que esta satisfaga las necesidades que cada usuario pueda tener. Cuyo objetivo es establecer la relación que existe entre Motivación laboral y Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja – 2023. La metodología utilizada se basó en el método científico como enfoque general de investigación, con un enfoque específico en el método hipotético-deductivo. El tipo de investigación se clasificó como básica, centrándose en aspectos relacionales o correlacionales. El diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal. La población objetivo consistió en 50 empleados de la empresa, con una muestra censal, la cual constituye el total de los de 50 participantes. Se empleó un cuestionario como herramienta de investigación y la técnica de recolección de datos seleccionada fue la encuesta. Además, el estudio se dividió en cinco capítulos para su desarrollo.

Capítulo I: En este apartado se aborda el planteamiento del problema, donde se describe la situación problemática y se establecen los límites del estudio, formulando el problema en sí. También se justifica la investigación desde distintas perspectivas, incluyendo las sociales, teóricas y metodológicas, y se definen tanto los objetivos generales como los específicos.

Capítulo II: Este capítulo se enfoca en el marco teórico, realizando una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con investigaciones similares, consideradas como antecedentes. Además, se presentan las bases teóricas que sustentan conceptualmente las variables y se establece el marco conceptual que engloba dichas variables y sus dimensiones.

Capítulo III: Aquí se formulan las hipótesis, tanto generales como específicas, y se proporciona una tabla de operacionalización de las variables (V1: motivación laboral y V2: calidad de servicio).

Capítulo IV: El énfasis de este capítulo radica en la metodología, donde se describe detalladamente el diseño metodológico, que incluye el método, tipo, nivel y diseño de la investigación. Se especifica la población y la muestra de estudio, así como las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, junto con las técnicas de procesamiento y análisis de datos. Finalmente, se abordan los aspectos éticos relacionados con la investigación.

Capítulo V: Aquí se presentan los resultados, se analiza la información recopilada y se comparan las hipótesis mediante gráficos y valores, lo que permite realizar una interpretación para su posterior análisis y discusión. Esta sección concluye con las conclusiones y las recomendaciones finales basadas en los hallazgos.

Finalmente, se incluyen las referencias bibliográficas siguiendo el estilo APA, así como los anexos que contienen el material utilizado en el desarrollo de la investigación, como la matriz de consistencia, la matriz de operacionalización de variables, la matriz de operacionalización del instrumento, el consentimiento informado y otros elementos relevantes.



## Capítulo I

### I. Planteamiento del Problema

#### 1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En países de América latina, la problemática entorno a la calidad de servicio que brindan las entidades públicas no es ajena, debido a que las instituciones del estado no prestan la debida importancia a los problemas de la población, a pesar que los gobiernos de distintos países hicieron una inversión en reestructuración y modernización de los organismos del estado, presentan serias deficiencias en su calidad de servicio generando un descontento constante de parte de la población manifestando que el gobierno no tiene la capacidad de hacer frente a sus necesidades.

Wegman (2021) destaca la importancia de la motivación como un factor crucial para alcanzar altos estándares en cualquier trabajo o actividad, especialmente en el empleo público, que presenta características particulares que requieren una atención específica en este aspecto. El artículo explora diversas teorías y autores relacionados con la motivación y busca aplicar sus conocimientos al análisis del empleo público. En resumen, se concluye que implementar estrategias para fomentar la motivación del personal en el sector público será fundamental para garantizar la disponibilidad de

recursos humanos capacitados, comprometidos y con una verdadera aspiración para hacer frente a los continuos desafíos que surgen en la gestión gubernamental. (P. 9)

Según (Pareja Glass & Morales, 2020) mencionan que “En un estudio realizado en 5 países de América latina (Chile, Ecuador, Panamá, Paraguay y Uruguay), con el objetivo de medir la confiabilidad de la población para con el gobierno en relación a los servicios públicos que estos ofrecen, así de cómo es que estos prestadores gestionan la calidad del servicio y la satisfacción experimentada por los ciudadanos. Es por ello que, si la confianza en el gobierno y los organismos públicos es un aspecto relevante para un adecuado funcionamiento dentro de la sociedad, por lo tanto, la honestidad de los funcionarios y la calidad de los servicios son factores clave para que un organismo público genere desarrollo”

Figura 1. Confianza en el gobierno



Fuente. (Pareja Glass & Morales, 2020)

Wegman (2021) resalta que solo individuos con habilidades de liderazgo pueden articular propósitos que unifiquen los esfuerzos de múltiples integrantes del Estado hacia metas comunes, lo que requiere una gran dedicación y tiempo para lograrlo. Se

señala que, de manera similar, los niveles superiores de la jerarquía de necesidades de Maslow o las necesidades de logro y poder según McClelland, emergen como elementos fundamentales en la motivación de las personas. Esto sugiere que el liderazgo efectivo y la comprensión de las necesidades individuales son cruciales para impulsar la motivación y alcanzar objetivos colectivos en el ámbito gubernamental.

Wegman (2021) La motivación extrínseca se origina en estímulos externos al individuo y, en el contexto laboral, se refuerza mediante la consecución de los objetivos de la organización. Ejemplos comunes incluyen incentivos económicos, ascensos a puestos superiores en la jerarquía y mejoras en las condiciones laborales. En esencia, se basa en la obtención de recompensas y la evitación de castigos, pero sus efectos suelen ser de corta duración. (P. 35)

Wegman (2021) La motivación intrínseca surge de dentro del individuo, impulsándolo a realizar su trabajo sin depender de estímulos externos. Se centra en satisfacer deseos no materiales, como alcanzar un propósito, disfrutar de la tarea por sí misma, lograr la realización personal y obtener reconocimiento de personas importantes. En este sentido, el enfoque está en el proceso del trabajo en sí mismo, más que en la recompensa obtenida al finalizarlo. (P. 36)

A nivel nacional, las municipalidades son órganos pertenecientes al gobierno quienes tienen la finalidad de generar desarrollo de su localidad, debido a que estas cuentan con autonomía política, económica y administrativa de los recursos a su cargo. Según (Vega Cordova, 2021) menciona que “Mientras el gobierno nacional registra un 90% de ejecución, los gobiernos regionales alcanzaron un 85% y los gobiernos locales

llegaron a 69%, siendo esta última las municipalidades quienes se han convertido en las instituciones del estado que menos ejecución realizan”

Por su parte Estrada (2022) menciona que “A finales del periodo de ejecución del año 2022 de los 25 gobiernos regionales tuvieron un total de S/13.705 millones para contratar obras y servicios que les permitan mejorar la calidad de vida de la población. Al 15 de noviembre del año 2022 de acuerdo al portal de transparencia económica del MEF, solo han ejecutado S/6.402 millones, lo que representa un 48.6% del total del presupuesto que poseen, así como un total de 10 gobiernos regionales no han alcanzado ejecutar ni el 50% de sus recursos económicos”

COMEXPERU (2022) “Los distintos gobiernos locales del país tuvieron una ejecución del presupuesto de S/38,235 millones durante el año 2022, a diferencia del año anterior hubo un incremento del 17.4%, así mismo se tuvo una ejecución presupuestal del 73% siendo esta la menor en relación a los tres niveles de gobierno”

Como se manifiesta a pesar de que los distintos niveles de gobierno cuentan con presupuesto para generar desarrollo y calidad de servicio hacia la población, estos no tienen la capacidad para generar este desarrollo siendo este problema una constante dentro de las municipalidades ocasionando un descontento y desconfianza de parte de la población por no contar con autoridades capaces de generar desarrollo y brindarles un servicio de calidad.

A nivel local, en la Municipalidad Distrital de Apata presenta deficiencias en relación a brindar una calidad de servicio a la población, generando un descontento y desconfianza en los usuarios. En relación a la calidad de servicio se evidencia

deficiencia en cada uno de los servicios que ofrece la municipalidad, debido a que se observa que esta gasta grandes cantidades del presupuesto pero en obras que no generan algún beneficio a la población, así como en la atención que brinda no existe empatía de parte de los funcionarios y poca interés en brindar la información necesaria que ayude a que cada proceso sea llevado con la debida transparencia y calidad de gestión de parte de las autoridades.

Es por ello que genera la necesidad de investigar la importancia de la motivación laboral, y como este beneficia en brindar una calidad de servicio a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Apata.

## **1.2. Delimitación del Problema**

### ***1.2.1. Delimitación Espacial.***

La investigación se realizó en el ámbito público, en la Municipalidad Distrital de APATA. Jr. Ayacucho N°1038.

### ***1.2.2. Delimitación Temporal.***

La investigación tuvo como periodo de análisis el año 2023.

### ***1.2.3. Delimitación Conceptual.***

El concepto de motivación laboral en el ámbito gubernamental se ve afectado por la falta de continuidad en los objetivos de gestión del Estado, ya que estos

trascienden los períodos de gobierno. La ausencia de acuerdos fundamentales que proporcionen una continuidad programática limita la capacidad de alcanzar dichos objetivos, lo que a su vez afecta la satisfacción laboral de quienes se comprometen con estos desafíos. Se busca integrar teorías como SERVQUAL, calidad de salida y servicio en campo para abordar estos desafíos, utilizando análisis factorial y métodos de ecuaciones estructurales para validar el modelo teórico propuesto. Esto permitirá obtener una perspectiva más completa y abordar de manera efectiva los problemas que enfrenta la entidad gubernamental.

### **1.3. Formulación del Problema**

#### ***1.3.1. Problema General.***

¿Qué relación existe entre la motivación laboral y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023?

#### ***1.3.2. Problemas Específicos.***

##### **PE 1**

¿Qué relación existe entre motivación laboral y elementos tangibles de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023?

##### **PE 2**

¿Qué relación existe entre motivación laboral y la fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023?

**PE 3**

¿Qué relación existe entre motivación laboral y capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023?

**PE 4**

¿Qué relación existe entre motivación laboral y seguridad de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023?

**PE 5**

¿Qué relación existe entre motivación laboral y la empatía de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023?

**Consentimiento informado****1.4. Justificación*****1.4.1. Justificación Social***

Ñaupas (2018) la justificación social es capaz de abordar y solucionar los problemas sociales que afectan a un sector o grupo social específico. Este enfoque implica validar y respaldar acciones o políticas destinadas a mejorar la situación de dichos sectores o grupos, proporcionando una base sólida para la intervención y el cambio social.

En la siguiente investigación, se buscó enseñar el valor del estudio de utilizar y llevar a cabo la aplicación correcta de la Motivación laboral, y se concluyó mencionando como determina en la calidad de servicio, hacia la población, esto permitirá conocer la situación real y los resultados de una entidad pública. El buen manejo de estas herramientas como es Motivación laboral. Promoverá mejoras, dentro de la calidad de servicio hacia el usuario final, como es la población de la Municipalidad Distrital de Apata.

#### ***1.4.2. Justificación Teórica***

Sanchez (2003) “la importancia que tiene la investigación de un problema en el desarrollo de una teoría científico”.

Esta investigación se justifica de forma teórica debido a que contribuirá al conocimiento de la Motivación laboral y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023, dichas teorías se encuentran fundamentadas por el Ministerio de Economía y Finanzas, por la Presidencia del Consejo de ministros, integrando las teorías de SERVQUAL, calidad de salida y servicio en campo. Así, se aplicó un análisis factorial para evaluar la composición de las dimensiones y el método de ecuaciones estructurales para validar el modelo teórico del caso. Los cuales se dimensionan y nos brindan indicadores, los cuales determinaran una solución y servirá como antecedentes para futuras investigaciones similares.



### ***1.4.3. Justificación Metodológica***

Esta investigación se justifica de forma metodológica debido a que se utilizaron métodos, técnicas, de diseño descriptivo no experimental, de nivel aplicado y finalmente, todo se determinó con datos estadísticos para el estudio de las variables, donde se obtuvieron resultados, se fijaron conclusiones y finalmente se propusieron sugerencias de lo cual se busca mejorar en esta entidad, que pertenece al sector privado. El método de estudio es básico, y así mismo se hará uso de métodos específicos, y la utilización de técnicas descriptivas, las cuales nos permitirán nuevas formas del uso de las diferentes herramientas para nuevas investigaciones, dentro del marco de esta investigación.

## **1.5. Objetivos**

### ***1.5.1. Objetivo General.***

Establecer la relación que existe entre Motivación laboral y Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023.

### ***1.5.2. Objetivos Específicos.***

#### **OE 1**

Identificar la relación que existe entre Motivación laboral y Elementos tangibles de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023.

#### **OE 2**

Identificar la relación que existe entre Motivación laboral y la Fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023.

### **OE 3**

Identificar la relación que existe entre Motivación laboral y Capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023.

### **OE 4**

Identificar la relación que existe entre Motivación laboral y Seguridad de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023.

### **OE 5**

Identificar la relación que existe entre Motivación laboral y la Empatía de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023.

## Capítulo II

### II. Marco Teórico

#### 2.1. Antecedentes

##### *2.1.1. Antecedentes Internacionales*

Arias (2019) en trabajo de titulación titulado “*Plan de Mejoramiento de la Calidad del Servicio y Satisfacción de los Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbios por el Periodo setiembre 2018 – febrero 2019*”. Proyecto de investigación para obtener el Título de Ingeniería en Administración de Empresas, de la Universidad Central del Ecuador, de la ciudad de Quito – Ecuador. “La investigación tuvo como objetivo proponer el plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbios, a través de la aplicación de las normas ISO 9001 – 2015, para el mejoramiento en el área de Recursos Humanos. Las metodologías empleadas en la investigación fueron a través de la modalidad bibliográfica y campo, teniendo un tipo exploratoria, descriptiva y explicativa. La muestra estuvo compuesta por 196 usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbios, para la recolección se empleó la técnica de la encuesta. Al culminar se llegó a la conclusión que los resultados encontrados en esta investigación

evidencian la falta de calidad en el servicio, ya que demuestra la ineficacia e ineficiencia de los funcionarios, la falta de espacio físico y seguridad que el GADM-S tiene, además la percepción de los usuarios de falta de empatía. Estas razones derivan en la falta de satisfacción de los usuarios y en la necesidad de mejorar el servicio para beneficio de los propios funcionarios y de los usuarios del servicio”

Suarez (2018) en su Trabajo de titulación *“Calidad del Servicio y la Gestión de Atención al Cliente del Departamento de Catastro, GAD Pedro Carbo”*. Trabajo de titulación para obtener el título de Ingeniería Comercial, de la Universidad de Guayaquil, de la ciudad de Guayaquil – Ecuador. “La investigación tuvo como objetivo determinar las causas de la baja calidad de los servicios que se prestan a los usuarios que acuden día a día a realizar diversos trámites al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Pedro Carbo. La metodología empleada tuvo un enfoque de alcances exploratorios, descriptivos y explicativo, teniendo un enfoque cualitativo y cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 94 personas que acuden a las dependencias del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pedro Carbo, para la recolección de datos fue necesario emplear la técnica de la encuesta. Al finalizar la investigación se llegó a la conclusión que las gestiones administrativas consisten en aquellas actividades que busca promover el esfuerzo de todo el personal, de la manera que ayuden a alcanzar la misión, visión y objetivos de una organización, dichas estrategias están enlazadas con los principios tomados en base de la administración: Planificación, Organización, Dirección y control. Si se da un error o mala ejecución de las actividades ocasionara un deficiente desempeño institucional, en este caso el estudio realizado en el Gobierno Autónomo Autorizado (GAD) Municipal de Pedro Carbo. De los resultados que fueron obtenidos a través de las encuestas realizadas a los usuarios se pudo evidenciar una decaída en cuanto a la

planificación y organización lo cual se permitió proponer estrategias administrativas para lograr la mejora del servicio brindado al usuario”

Gancino (2020) en su trabajo de titulación *“Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato”*. Trabajo de titulación para obtener el grado académico de Magister en Administración Pública, de la Universidad Técnica de Ambato, de la ciudad de Ambato – Ecuador. “La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato. La metodología empleada tuvo un enfoque cuantitativo, de modalidad descriptivo, correlacional y predictor. La muestra estuvo compuesta por 379 personas que llevaron a matricular su auto a la unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato, para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta compuesto por 16 preguntas con una escala de Likert. Al culminar se llegó a la conclusión que se evidenciaron resultados negativos de los usuarios consultados (379), expresados de la siguiente manera: baja relación entre las expectativas y tiempo de atención a los ciudadanos; inadecuada accesibilidad en términos de inclusión; déficit en la entrega de información por parte de los servidores públicos y bajo nivel de profesionalismo; el sitio web no es utilizado adecuadamente; insatisfacción sobre la calidad de los servicios públicos recibidos e incumplimiento de las expectativas ciudadanas. Una vez determinada la problemática, la correlación de Pearson direcciona los resultados principalmente a las quejas de los ciudadanos. De esta manera, se evidencia una problemática de gestión administrativa en el Municipio de Ambato, surgiendo la

necesidad de instaurar la filosofía y estrategias de la calidad para mejorar la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía”

Rojas (2020) en su trabajo de investigación *“Análisis de la Calidad del Servicio en la Unidad de Recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Palora”*. Trabajo de investigación para obtener el Título de Ingeniero en Empresas y Administración de Negocios, de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, de la ciudad de Puyo – Ecuador. “La investigación tuvo como objetivo analizar la calidad del servicio en la Unidad de Recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Palora. La metodología empleada fueron los siguientes tipos: cuantitativa, cualitativa, histórica y documental, como método empleado fue el deductivo e inductivo. La muestra estuvo compuesta por 321 clientes de la Unidad de Recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Palora, a quienes se les aplicó las respectivas encuestas prediseñadas tomadas del modelo ServQual y ajustadas a las necesidades del estudio. Al culminar se llegó a la conclusión que en base al análisis y diagnóstico porcentual de las brechas obtenidas: tangible con un 66% y 74%, fiabilidad 75%, Empatía 52% y 62%, se propone un plan de mejoras que al ser aplicada en su totalidad permitirá acrecentar el índice de satisfacción del Cliente y por ende mejorar la calidad del servicio que presta en la Institución, relacionados con la calidad, agilidad y amabilidad en la atención brindada”

Gomez (2020) en su trabajo de investigación *“Auditoria de Gestión y la Calidad en el Servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Lita en el Periodo 2019”*. Trabajo de investigación para obtener el Título de Ingeniero en Contabilidad Superior Auditoria y Finanzas CPA., de la Universidad Regional Autónoma de Los Andes, de la ciudad de Ambato – Ecuador. “El objetivo de la

investigación fue desarrollar una auditoria de gestión para el mejoramiento de la calidad en el servicio del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Lita. La metodología empleada tuvo un enfoque cuali-cuantitativo, para lo cual se realizó una investigación de campo y documental bibliográfica, los métodos aplicados fueron analítico – sintético e inductivo – deductivo. La muestra estuvo compuesta por 14 funcionarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Lita, para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta, la observación y la entrevista. Al culminar la investigación se llegó a la conclusión que, en el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural de Lita, no se ha desarrollado un manual de funciones, ni se han actualizado en la administración, misión, visión y valores institucionales, así como tampoco se han estructurado organigramas. Así mismo no se fortalece la planificación de la ejecución presupuestaria mediante la adecuada administración de recursos. Por último, no se registra a los usuarios y beneficiarios de los proyectos que aplica la institución, así como no se implementa un espacio para la atención de quejas y solicitudes de los ciudadanos para garantizar la participación ciudadana”

### ***2.1.2. Antecedentes Nacionales***

**Moscoso** (2022) en su tesis titulada “Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2022”. Tuvo como objetivo determinar el impacto de la motivación laboral en la calidad del servicio para los usuarios externos de la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes en Tumbes, Perú, en 2022. El estudio, de naturaleza aplicada y cuantitativa, empleó un diseño transversal no experimental con un enfoque correlacional, utilizando una muestra de 59 colaboradores y 24,006 habitantes del

entorno municipal. Los resultados revelaron una asociación significativa entre la motivación laboral y la calidad del servicio, así como relaciones positivas y significativas entre la dimensión de seguridad y estima con la calidad del servicio, respaldando la importancia de la motivación en la prestación de servicios de calidad.

**Castillo** (2022) en su tesis "Motivación laboral y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, 2022", se propuso analizar la relación entre estas dos variables. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo de tipo aplicado, con un diseño no experimental de alcance descriptivo correlacional. La muestra consistió en 26 trabajadores, y se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario de 38 ítems como instrumento, validado por 7 expertos y con una alta confiabilidad (alfa de Cronbach = 0.978). Los datos obtenidos se sometieron a análisis descriptivo e inferencial, revelando niveles significativos de motivación laboral en relación con la calidad del servicio, con una significancia de 0.000 ( $p < 0.05$ ) y un coeficiente de correlación de Spearman de 0.871, lo que respalda la hipótesis alterna de una relación positiva y considerable entre ambas variables.

**Medrano** (2022) presenta en su tesis "La motivación y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Daniel Hernández de Pampas Tayacaja, 2022" un estudio sobre la relación entre la motivación y la productividad de los trabajadores en este municipio. Con una muestra de 50 colaboradores municipales, el estudio observó la organización de la compañía para determinar la armonía y el equilibrio entre la organización y sus empleados. Los resultados mostraron una correlación significativa entre la motivación y la productividad laboral, con un coeficiente de correlación de Pearson ( $r = 0.478$ ) y una importancia  $p = 0.000$ , indicando una correlación directa y



moderada. Se sugiere llevar a cabo un monitoreo psicosocial enfocado en el entorno laboral para comprender el estado de ánimo de los empleados y así poder implementar estrategias que fomenten la motivación y la productividad laboral de manera óptima, lo que podría resultar en beneficios rentables para la organización.

**Huaylla** (2022) en su tesis "Desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de la Municipalidad Distrital de Tamburco-Región Apurímac, 2021", se propuso determinar la relación entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal municipal. Con un enfoque cuantitativo, alcance correlacional-descriptivo y diseño no experimental-transversal, la investigación contó con una muestra de 30 sujetos. Se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento de recopilación de datos, con 20 preguntas para evaluar el desempeño laboral y 22 para la calidad de servicio. Ambos instrumentos fueron validados por juicio de expertos y estimados por el coeficiente alfa de Cronbach, obteniendo una confiabilidad cercana a la unidad (0.928) para ambos fenómenos. Los cuestionarios fueron administrados a través de formularios en Google Drive. Los resultados fueron analizados e interpretados mediante estadística descriptiva e inferencial, utilizando la prueba de Rho de Spearman para validar las hipótesis. Se concluyó que existe una asociación positiva, consistente y significativa entre el desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de la municipalidad distrital de Tamburco-Región Apurímac en el año 2021.

**Martel** (2019) en su tesis "La gestión del rendimiento laboral y la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018", empleó una metodología de investigación de carácter básico, correspondiente al nivel descriptivo correlacional, con un enfoque deductivo y un diseño no experimental. La

muestra comprendió a 103 trabajadores del municipio, y se utilizó la escala de Likert como instrumento para cada una de las variables estudiadas. Los resultados mostraron asociaciones significativas entre el rendimiento laboral y la calidad de servicios, el compromiso laboral y la calidad de servicios, la motivación laboral y la calidad de servicios, así como la capacitación laboral y la calidad de servicios, con probabilidades de error que varían entre 0.457% y 1.2758%. En conclusión, Martel encontró que la gestión del rendimiento laboral se relaciona significativamente con la calidad del servicio de los trabajadores de la municipalidad distrital de Yanacancha en el año 2018.

## **2.2. Bases teóricas o Científicas**

### **2.2.1. Motivación laboral**

#### **Definición**

(Daniel , 2011) introduce el concepto de motivación intrínseca como impulsor principal del rendimiento laboral. Argumenta que los factores motivacionales como el deseo de autonomía, maestría y propósito son más importantes que las recompensas extrínsecas como el dinero.

( Fowler , 2014) propone el concepto de la "necesidad psicológica básica" como una fuerza motivadora fundamental en el trabajo. Argumenta que satisfacer estas necesidades de autonomía, competencia y relación es crucial para la motivación laboral.

(Grant , 2016) explora cómo los individuos pueden encontrar la motivación para ser originales y crear cambios significativos en el trabajo. Argumenta que la

motivación intrínseca, combinada con el apoyo del entorno laboral, impulsa la creatividad y la innovación.

(Cable, 2018) aborda el concepto de "desconexión" en el trabajo, que ocurre cuando los empleados no pueden expresar su verdadero yo en el entorno laboral. Propone que permitir a los empleados ser auténticos y encontrar significado en su trabajo es esencial para su motivación y compromiso.

(Whillans, 2019) en varios estudios y artículos, examina cómo el tiempo, el dinero y las decisiones relacionadas afectan la motivación y el bienestar en el trabajo. Destaca la importancia de equilibrar las recompensas extrínsecas con las experiencias intrínsecamente gratificantes para promover una mayor motivación laboral y satisfacción en el trabajo.

Asimismo, hay enfoques que complementan los conceptos sobre este tema:

### **Teoría de la jerarquía de necesidades de Maslow**

Propuesta por Abraham Maslow y mencionada por Bohórquez (2020), esta teoría postula que las necesidades humanas están organizadas en una jerarquía, desde las necesidades básicas (fisiológicas y de seguridad) hasta las necesidades de autorrealización. La motivación surge cuando estas necesidades se satisfacen progresivamente.

### **Teoría de la expectativa de Vroom**

Victor Vroom desarrolló esta teoría que se centra en la relación entre los esfuerzos individuales, el desempeño y las recompensas. Sugiere que los empleados están motivados para actuar de cierta manera si creen que sus esfuerzos conducirán a

un buen desempeño, que este desempeño será recompensado y que las recompensas serán valiosas para ellos.

### **Teoría de la motivación-higiene de Herzberg**

Frederick Herzberg propuso esta teoría, también conocida como la teoría de los dos factores, que distingue entre factores motivadores (como el reconocimiento, el logro y la responsabilidad) y factores higiénicos (como el salario, las condiciones laborales y la seguridad laboral). Según Herzberg, los factores motivadores conducen a la satisfacción laboral y a un rendimiento alto, mientras que los factores higiénicos previenen la insatisfacción, pero no necesariamente promueven la motivación.

### **Teoría de la equidad de Adams**

John Stacey Adams propuso esta teoría, que se centra en la percepción de equidad en el lugar de trabajo. Los empleados comparan sus esfuerzos y recompensas con los de otros y evalúan si están siendo tratados justamente. La motivación surge cuando perciben que están siendo tratados de manera justa y equitativa en comparación con sus colegas.

### **Teoría de la motivación intrínseca-extrínseca de Deci y Ryan**

Edward Deci y Richard Ryan desarrollaron esta teoría, que distingue entre la motivación intrínseca (proveniente de satisfacciones internas y el disfrute de la tarea en sí misma) y la motivación extrínseca (proveniente de recompensas externas como el dinero o el reconocimiento). Sugieren que la motivación intrínseca es más poderosa y duradera que la motivación extrínseca.

### **2.2.1.1. Dimensiones de la motivación laboral**

#### **D1: Motivación extrínseca**

(Deci & Ryan, 2000): En su teoría de la autodeterminación, Deci y Ryan explican la motivación extrínseca como aquella que surge de incentivos externos, como recompensas tangibles o reconocimiento social.

(Daniel , 2011) describe la motivación extrínseca como impulsada por factores externos como el dinero, la posición social o las promociones laborales.

( Fowler , 2014) aborda la motivación extrínseca como aquella que se origina fuera del individuo, como las recompensas financieras o las presiones sociales.

#### **D2: Motivación intrínseca**

(Deci & Ryan, 2000) también definen la motivación intrínseca en su teoría como aquella que surge de la satisfacción interna derivada de la tarea misma, el interés en la actividad y el sentido de logro personal.

(Daniel , 2011) destaca en su libro que la motivación intrínseca proviene del deseo interno de autonomía, maestría y propósito, y es esencial para tareas que requieren creatividad y pensamiento innovador.

( L. Deci , 1975). Aunque su trabajo no es de los últimos cinco años, Deci ha sido fundamental en la investigación sobre motivación intrínseca, especialmente con su teoría de la autodeterminación, que subraya la importancia de la motivación intrínseca en la promoción del bienestar y el rendimiento en el trabajo.

### 2.2.2. Calidad de servicio

#### Definición

(Berry & Parasuraman, 1991) lo definen como la discrepancia percibida entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido.

Para (Grönroos, 2007) la calidad de servicio se concibe como un proceso holístico que abarca la gestión de la empresa, la interacción con el cliente y la creación de valor en cada etapa del servicio.

Según (Bitner, Brown, & Meuter, 2000) la calidad de servicio se entiende como la suma de las percepciones, sentimientos y evaluaciones del cliente durante su interacción con la empresa y sus servicios.

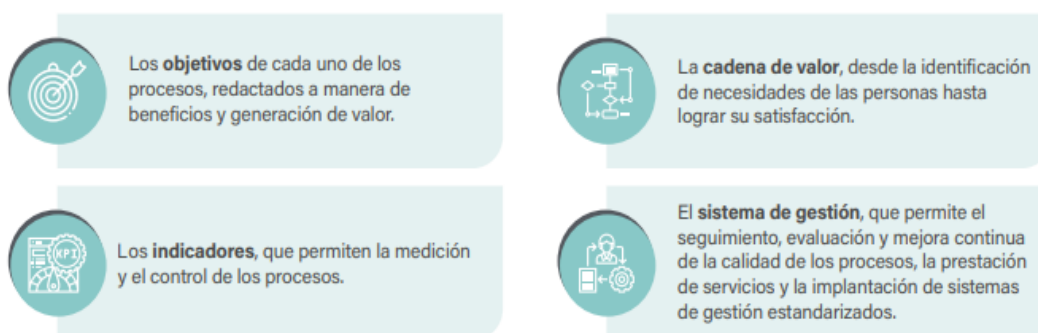
Asimismo, (Berry, Wall, & Carbone, 2006) se conceptualiza como una construcción relacional que surge de la interacción entre el proveedor de servicios y el cliente, influenciada por las señales y pistas proporcionadas por la empresa.

(Prahalad & Ramaswamy, 2004) concluyen con que la calidad de servicio se define como un proceso de co-creación en el que tanto el proveedor como el cliente participan activamente en la definición y entrega de valor durante la interacción de servicio.

gob.pe (2019) afirma que: En ese marco, la Secretaría de Gestión Pública (SGP) de la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM), competente en calidad y atención al ciudadano, emitió la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (aprobada con Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP y modificada con la RSGP N°007-2019-PCM/SGP), que es una herramienta de gestión

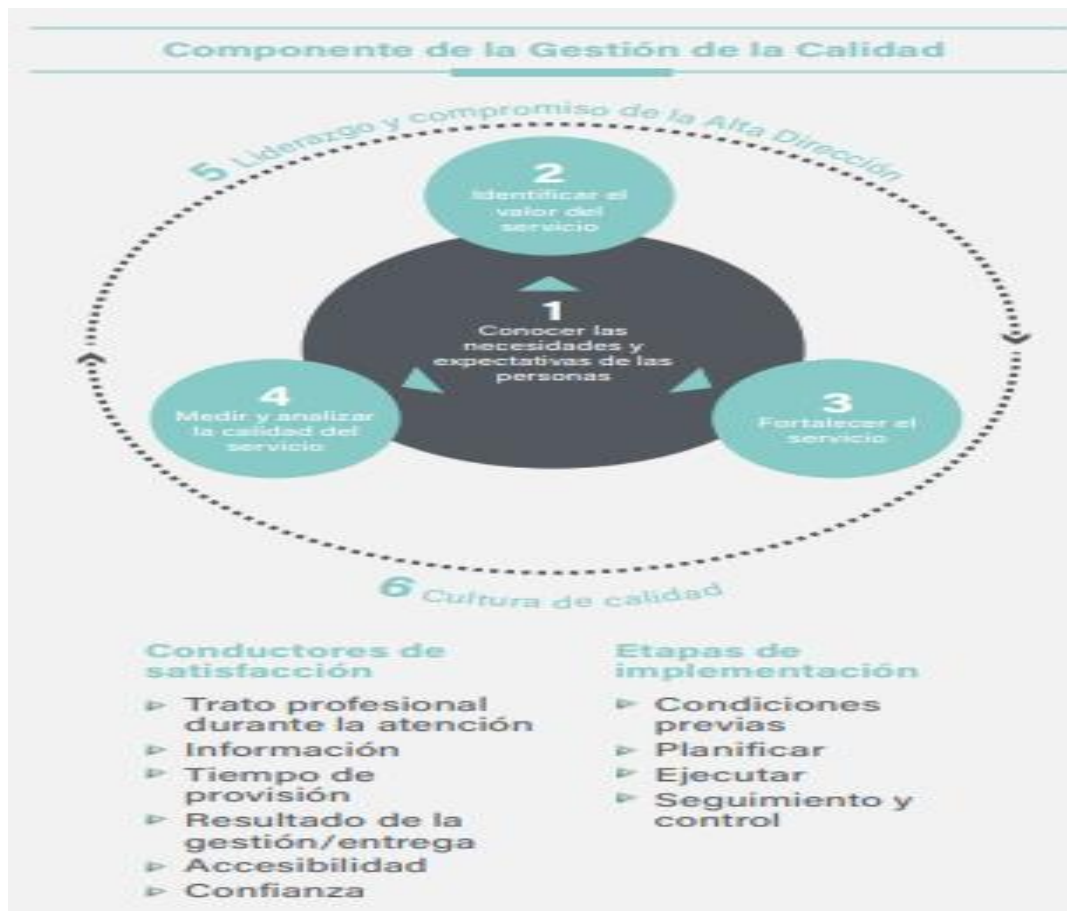
orientada a la mejora de los bienes y servicios en beneficio de las personas. Para la elaboración de esta norma técnica, se consideraron los resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana 2017, así como experiencias internacionales que permitieron identificar y elaborar herramientas de gestión que las entidades públicas aplicarán durante la implementación de la norma. (P.1)

PCM (2021) afirma que: La gestión por procesos permite identificar todos los mecanismos necesarios para la prestación de los servicios y la gestión interna de la entidad. Asimismo, facilita la definición de:



**Fuente:** PCM (2021).

PCM (2021) afirma que: La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público presenta los componentes del Modelo de Gestión de la Calidad, los conductores de satisfacción y las etapas para su implementación.



Fuente: PCM (2021).

### 2.2.2.1. Dimensiones de la calidad de servicio

#### **D1: Elementos Tangibles:**

(Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2006) indican que los elementos tangibles se refieren a los aspectos físicos y materiales del entorno de servicio que influyen en la percepción de calidad por parte del cliente, incluyendo la apariencia de las instalaciones, el equipamiento utilizado y la presentación del personal.

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2015) los definen como aquellos aspectos físicos del servicio que el cliente puede percibir y evaluar directamente, como la apariencia de las instalaciones, la calidad del equipamiento y la presentación del personal.



(Grönroos, 2018) indican que los elementos tangibles del servicio incluyen todos los aspectos físicos y visibles que componen la experiencia del cliente, como las instalaciones, el equipamiento, los materiales utilizados y la apariencia del personal, que contribuyen a formar la primera impresión del cliente sobre la calidad del servicio.

### **D2: Capacidad de Respuesta:**

(Johnston & Clark, 2018) dicen que la capacidad de respuesta se refiere a la prontitud y eficiencia con la que el personal responde a las necesidades y solicitudes del cliente durante la prestación del servicio, mostrando una actitud proactiva y comprometida.

Para (Fitzsimmons & Fitzsimmons, 2017) la capacidad de respuesta se define como la disposición y habilidad del personal para atender las necesidades del cliente de manera rápida y efectiva, proporcionando una atención personalizada y adaptada a las circunstancias específicas de cada cliente.

Finalmente, (Lovelock & Wirtz, 2019) se refiere a la capacidad del servicio para adaptarse y satisfacer las necesidades cambiantes del cliente de manera oportuna y eficiente, ofreciendo una atención personalizada y soluciones rápidas a sus requerimientos.

### **D3: Fiabilidad:**

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2015) se refieren a la capacidad del servicio para cumplir consistentemente con las promesas y expectativas establecidas, brindando un desempeño confiable y consistente en cada interacción.

Según (Grönroos, 2018) la fiabilidad se define como la capacidad del servicio para ofrecer resultados consistentes y libres de errores, garantizando que las promesas y compromisos establecidos sean cumplidos de manera confiable y sin variaciones.

Para (Rust & Huang, 2014) la fiabilidad en la calidad de servicio se refiere a la capacidad de la empresa para proporcionar el servicio prometido de manera precisa, consistente y confiable, generando confianza y satisfacción en los clientes.

#### **D4: Seguridad:**

Según (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2015) la seguridad se refiere a la sensación de protección y confianza que experimentan los clientes al interactuar con el servicio, incluyendo aspectos como la privacidad, la integridad y la protección de datos personales.

Para (Bitner, Brown, & Meuter, 2000) la seguridad en la calidad de servicio se refiere a la percepción de los clientes sobre la protección de sus intereses y la integridad de la transacción, incluyendo aspectos como la confidencialidad y la protección de datos.

(Berry, Wall, & Carbone, 2006) indican que se relaciona con la sensación de protección y confianza que perciben los clientes al interactuar con la empresa, incluyendo aspectos como la integridad, la confidencialidad y la protección de sus datos personales.

#### **D5: Empatía:**

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 2015) indican que la empatía se refiere a la capacidad de la empresa para comprender y satisfacer las necesidades y expectativas de

los clientes, demostrando un genuino interés y preocupación por su bienestar y satisfacción.

Para (Mattila & Reynolds, 2019) se refiere a la habilidad de los empleados para ponerse en el lugar del cliente, entender sus emociones y necesidades, y responder de manera sensible y personalizada, creando así una conexión emocional que aumenta la satisfacción del cliente.

Según (Johnston & Kong, 2019) se caracteriza por la capacidad de los empleados para identificarse con las emociones y preocupaciones de los clientes, respondiendo de manera comprensiva y personalizada para satisfacer sus necesidades emocionales y proporcionar una experiencia satisfactoria.

Finalmente (Cova & Salle, 2018) se refieren a la capacidad de la empresa para comprender las necesidades emocionales y cognitivas de los clientes, mostrando un genuino interés por su bienestar y demostrando una actitud comprensiva y personalizada en cada interacción.

### **2.3. Marco Conceptual**

Motivación Laboral:

La motivación laboral se refiere al impulso que guía el comportamiento de los empleados en el entorno laboral. Según Robbins y Judge (2019), la motivación laboral es el proceso que inicia, dirige y mantiene las actividades laborales hacia metas organizacionales.

#### Motivación Intrínseca:

La motivación intrínseca se relaciona con el deseo interno y personal de realizar una tarea por el placer y la satisfacción derivados de la actividad en sí misma. Deci, Vallerand, Pelletier, y Ryan (1991) han contribuido a la comprensión de la motivación intrínseca.

#### Motivación Extrínseca:

La motivación extrínseca, por otro lado, implica realizar una tarea para obtener recompensas externas o evitar consecuencias negativas. En el contexto laboral, esto podría ser un aumento salarial o evitar un castigo. Deci y Ryan (1985) han explorado la motivación extrínseca.

#### Calidad de Servicio:

La calidad de servicio se refiere a la percepción del cliente sobre la excelencia en la entrega de un servicio. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) introdujeron el modelo SERVQUAL que incluye cinco dimensiones clave para evaluar la calidad de servicio.

#### Elementos Tangibles:

Los elementos tangibles se centran en la apariencia física de las instalaciones, el personal y los equipos utilizados para proporcionar el servicio. Estos constituyen una de las dimensiones del modelo SERVQUAL y contribuyen a la evaluación de la calidad del servicio (Parasuraman et al., 1985).

**Fiabilidad:**

La fiabilidad se refiere a la capacidad de la empresa para proporcionar servicios de manera consistente y confiable. En el contexto de SERVQUAL, es una dimensión esencial para evaluar la calidad del servicio.

**Capacidad de Respuesta:**

La capacidad de respuesta implica la disposición y la voluntad del personal para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido. Es otra dimensión fundamental según el modelo SERVQUAL.

**Seguridad:**

La seguridad se relaciona con la habilidad de la empresa para proporcionar servicios de manera segura y sin riesgos para los clientes. Es una dimensión clave en la evaluación de la calidad del servicio.

**Empatía:**

La empatía se refiere a la capacidad de la empresa para comprender las necesidades y preocupaciones de los clientes. En el modelo SERVQUAL, la empatía es una dimensión importante para medir la calidad del servicio.

## Capítulo III

### III. Hipótesis

#### 3.1. Hipótesis General

Existe una relación significativa entre la motivación laboral y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Apata, 2023.

#### 3.2. Hipótesis Específicas

##### HE 1

Existe una relación significativa entre la motivación laboral y Elementos tangibles de la Municipalidad Distrital de Apata, 2023.

##### HE 2

Existe una relación significativa entre Motivación laboral y la Fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Apata, 2023.

##### HE 3

Existe una relación significativa entre Motivación laboral y Capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Apata, 2023.

##### HE 4

Existe una relación significativa entre Motivación laboral y Seguridad de la Municipalidad Distrital de Apata, 2023.

#### **HE 5**

Existe una relación significativa entre Motivación laboral y la Empatía de la Municipalidad Distrital de Apata, 2023.

### **Variables**

A continuación, se plasman las variables estudiadas en esta investigación:

- **X** Motivación laboral.
- **Y** Calidad de Servicio.

### **Definición conceptual de las variables**

#### *A. Motivación laboral.*

**Lotero** (2018) afirma que: Lo que se desea es establecer y esclarecer entre la organización y el hombre, es como este sujeto acomodado a las exigencias de la organización, las cuales siempre serán constantes y más exigentes, tiene que poseer en todo momento una motivación altruista al respecto. Con esto se intuye, como se dijo anteriormente, cuando se niega la auto consideración (Motivación intrínseca) exaltando la cooperación (Motivación extrínseca ), por lo que es claro que las ideologías establecidas alrededor de la organización que se empeñan en que el sujeto no debe mantener una negación frente a ella son dadas desde la sobrevaloración de la entrega de la organización para el “bienestar” de los que participan en ella y de una sociedad; citando más concretamente, se presenta a continuación una investigación realizada con fines de enriquecer éste trabajo de grado: en

organizaciones de salud se ve enormemente como dichas empresas influyen de una forma muy directa en el diario vivir de todas las personas de una comunidad. (P. 12)

*B. Calidad de Servicio.*

Luciene (2006) menciona que: Además, diversos trabajos presentan constructos determinantes de la calidad en servicios, y, en este sentido, el trabajo desarrollado por Parasuraman, Zeithmal y Berry (1985) uno de los más relevantes, una vez que fueron considerados los factores que influyen en la evaluación de la calidad percibida por los clientes, involucrando tanto la calidad técnica cuanto la funcional. Los cinco determinantes de la calidad en servicios presentados en este trabajo son: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibles. Por su vez, Denton (1990) identifica tres determinantes de la calidad en servicios: confiabilidad, relacionada a la garantía de la satisfacción de los clientes; responsabilidad, ligada a la respuesta inmediata (rapidez) al prestar el servicio esperado por el cliente; y la unicidad, que es la tarea de identificar lo que los clientes desean, o sea, proporcionar una experiencia única para el cliente. (3)



### 3.3. Variables (Operacionalización Conceptual y Operacionalización)

Tabla 1. Operacionalización de las variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V1: Motivación laboral	D1: Motivación intrínseca	Autorrealización Comunicación Autoestima Sueldo e incentivos	Ordinal: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
	D2: Motivación extrínseca	Reconocimiento Capacitaciones	
V2: Calidad de servicio	D1: Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno Instalaciones Agradables Apariencia personal Elementos tangibles atractivos Cumplimiento de las promesas	Ordinal: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
	D2: Fiabilidad	Intereses de la resolución de problema Realización de servicio a la primera Conclusión en el plazo promedio Ausencia de errores Personal comunicativo Personal rápido	
	D3: Capacidad de respuesta	Personal colaborador Personal informativo Personal que transmite confianza usuarios seguros con su proveedor Personal amable Personal bien informado	
	D4: Seguridad	Atención individualizada del usuario Horario conveniente Atención personalizada al usuario	
	D5: Empatía	Preocupación por los intereses al cliente Comprensión de las necesidades del usuario.	

## Capítulo IV

### IV. Metodología

#### 4.1. Método de Investigación

##### Método General

Para esta investigación, se hizo uso del método científico; puesto que según lo menciona Hernández (2014); el método científico observa fenómenos, propone hipótesis y las comprueba mediante análisis estadísticos; donde que las teorías, variables, hipótesis e ideas concebidas están sujetas a revisiones, estudios y posibles modificaciones.

Se hizo uso de este método debido a que existen varios antecedentes que respaldan la aplicación del método científico y los resultados que se obtuvieron con el estudio de las variables mencionadas; siguiendo las bases teóricas en dichas variables.

##### Método Específico

El método específico utilizado fue el hipotético – deductivo. Medina (2019) menciona que: “Es el razonamiento que parte desde casos particulares llevando

a los conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones. La inducción puede ser completa o incompleta”.

#### **4.2. Tipo de Investigación**

La investigación fue tipo básica. Hernández (2014): la investigación básica, también conocida como investigación pura, se centró en la generación de conocimiento teórico y conceptual sin un objetivo práctico inmediato. Su propósito principal fue ampliar la comprensión de principios y teorías en un campo específico, sin preocuparse directamente por su aplicación práctica. Este tipo de investigación contribuyó al conocimiento fundamental y proporciona la base para investigaciones aplicadas posteriores.

#### **4.3. Nivel de Investigación**

##### **Correlacional**

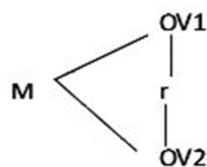
Jiménez (2017) menciona que: Consiste en la búsqueda de algún tipo de relación entre dos o más variables, y en qué medida la variación de una de las variables afecta a la otra, sin llegar a conocer cuál de ellas puede ser causa o efecto. La información que se recoja sobre las variables involucradas en la relación comprobará o no esa relación, en cuando a su magnitud, dirección y naturaleza.

## 4.4 Diseño de Investigación

### No experimental.

Hernández (2003) menciona que: “El diseño no experimental se divide tomando en cuenta el tiempo durante se recolectan los datos, estos son: diseño Transversal, donde se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado, y el diseño”.

Esquemáticamente es expresada de esta forma:



### En donde:

M = muestra.

V1 = Motivación Laboral.

V2 = Calidad de servicio.

r = Relación entre las variables de estudio.

## 4.5. Población y Muestra

### 4.5.1. Población.

Según Valderrama (2016) “Es un conjunto finito o infinitos de elementos, seres o cosas, que tienen tributos o características comunes, susceptibles de ser observados”.

El desarrollo de esta investigación en Motivación Laboral y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023, dispondrá de una población constituida de 50 trabajadores administrativos con los que cuenta la entidad. (personal administrativo, seguridad, personal de limpieza)

#### **4.5.2. Muestra.**

Según Lugo (2013) afirmó que “es un subconjunto de elementos que se seleccionan previamente de una población para realizar un estudio”.

La muestra para esta investigación consta de 50 trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de Apata, Periodo 2023, los cuales nos permitirán el desarrollo de la investigación.

Asimismo, se considera población finita cualquier población que esté formada por menos de 100.000 unidades.

Tabla 2. Lista de trabajadores

<b>LISTA DE TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DE APATA</b>	
Nombrados	1
Permanentes	2
Funcionarios Públicos n°271	2
CAS	30
Locación de Servicio	15
Total	50

**Elaboración propia.**

La población la constituyen 50 trabajadores (personal administrativo, seguridad, personal de limpieza) de la Municipalidad Distrital de APATA.

### **Criterios de inclusión y exclusión.**

#### **Inclusión**

Está constituida por los trabajadores administrativos de la Municipalidad Distrital de APATA, por conocer la realidad de la entidad en cuanto a las variables usadas.

#### **Exclusión**

Se excluye a todos los trabajadores que desempeñan en seguridad y el personal de limpieza, por no tener conocimiento de la realidad problemática de la entidad.

## **4.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

### ***4.6.1 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos***

#### **La Encuesta**

Arias (2007) explica que parte de su investigación implicó la recolección de datos relacionados con las variables involucradas en el estudio de las estrategias de aprendizaje sobre la inteligencia emocional. Se determinó utilizar esta técnica de recolección de datos debido a la correlación e incidencia mutua entre las dos variables. Esto significa que la recolección de datos y su aplicación se seleccionaron específicamente por su relación y su impacto recíproco en el estudio.

### El cuestionario

Muñoz (2000) destaca que el cuestionario es un método tradicional en las ciencias sociales para recopilar y registrar datos. Su versatilidad permite su uso tanto como herramienta de investigación como de evaluación de personas, procesos y programas de formación. Es una técnica de evaluación que puede capturar aspectos cuantitativos y cualitativos. Su singularidad radica en que, para obtener información de los sujetos, es menos intrusivo y personal que una entrevista cara a cara. Al mismo tiempo, permite consultar a una población extensa de manera instantánea y económica.

#### 4.7. Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos

Las técnicas para el procesamiento de los datos serán mediante la validez y confiabilidad de los instrumentos aplicados en la recolección de datos, realizado mediante el uso del coeficiente Alfa de Cronbach donde que el resultado obtenido se interpreta mediante la siguiente tabla.

Tabla 3. Escala de confiabilidad del Alfa de Cronbach

Escala del Alfa de Cronbach	Interpretación de Resultado
<b>0.00 – 0.60</b>	Instrumento no satisfactorio
<b>0.61 – 0.75</b>	Instrumento mínimamente aceptable
<b>0.76 – 0.85</b>	Instrumento aceptable
<b>0.85 – 0.95</b>	Instrumento confiable
<b>0.96 – 1.00</b>	Instrumento muy confiable

*Fuente. (Bisquerra, 1989).*

Como puede apreciarse en la anterior tabla, (Bisquerra, 1989) menciona que si un instrumento adquiere un valor menor al 0.60 para el coeficiente del Alfa de Cronbach, entonces el instrumento no es satisfactorio; siendo el valor

mayor a 0.85 para dicho coeficiente como un valor para indicar que el instrumento es confiable.

Para el análisis de los datos obtenidos en la investigación, se codificarán las respuestas en los valores de la Escala de Likert (1-5); siendo digitados todos los datos en el software estadístico SPSS en su versión 24. Seguido de ello, se realiza la conversión de los datos a los niveles de Baremos; donde que los valores para cada rango de los niveles son mencionados en la siguiente tabla.

#### **4.8 Aspectos Éticos de la Investigación**

La investigación busca solucionar los problemas que tiene la municipalidad, sin faltar a la ética. Para el contraste de las hipótesis se hizo uso de la prueba de chi-cuadrada, el cual constató cada hipótesis planteada en el presente trabajo, y para el análisis de correlación de las variables se hizo uso del coeficiente de Rho de Spearman.

Para este procedimiento y marcha de la investigación se tomó en cuenta el código de ética de la Universidad Peruana Los Andes, con honestidad, transparencia y confidencialidad de la información, previo consentimiento de la unidad de análisis. Así mismo, en el uso de los parámetros se respetó lo establecido, quiere decir, el uso adecuado del estilo APA para la redacción del informe final.



## Capítulo V

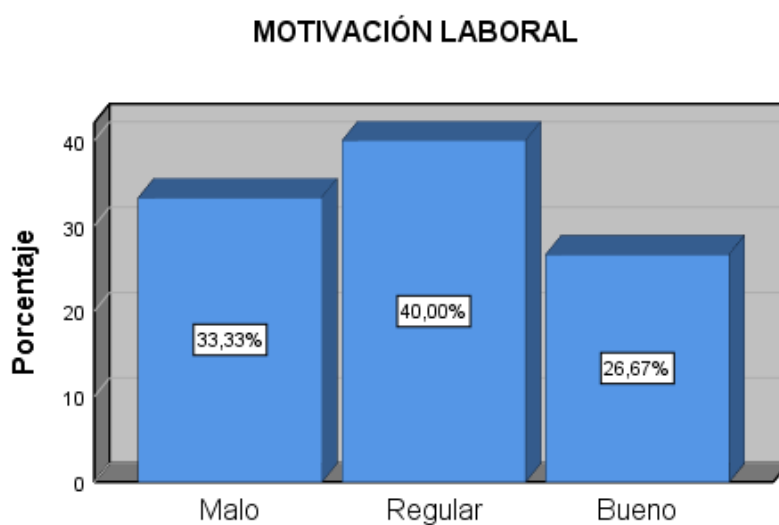
### V. Resultados

#### 5.1. Descripción del Resultados

Tabla 4. Resultados obtenidos de la variable motivación laboral

MOTIVACIÓN LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	33,3	33,3	33,3
	Regular	18	40,0	40,0	73,3
	Bueno	12	26,7	26,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 2. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la variable motivación laboral



Fuente: Tabla 4

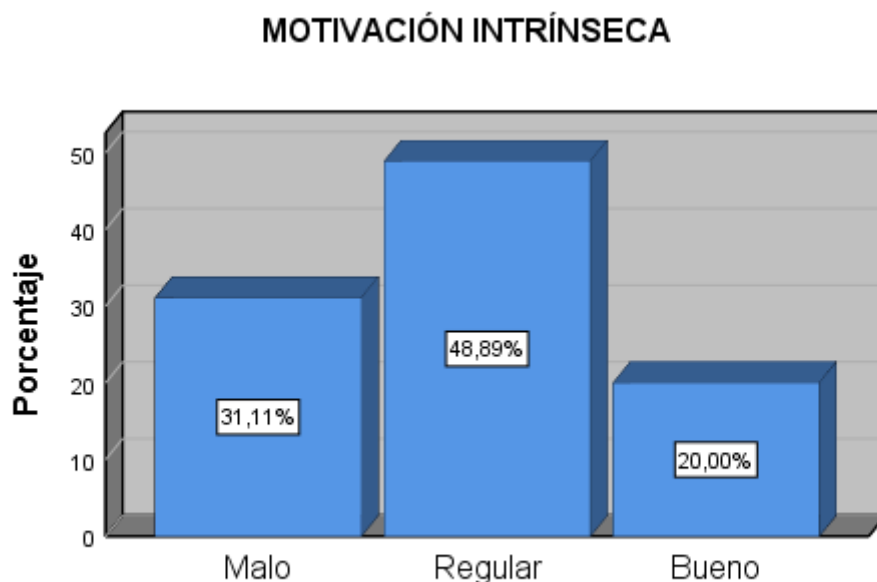
### Interpretación:

En la tabla 4 y figura 2 se observó, que el estudio realizado en la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja en 2023, para la variable Motivación Laboral, muestra que el 33.33% de los trabajadores califican su motivación laboral como mala, el 40% la consideran regular y el 26.67% la perciben como buena. Estos resultados revelan que más de la mitad de los empleados (73.33%) sienten que su motivación laboral es insuficiente o moderada, lo cual puede afectar negativamente su desempeño y satisfacción laboral. Solo una minoría del 26.67% considera que su motivación laboral es buena. Este panorama sugiere la necesidad de intervenir con políticas y acciones que mejoren el ambiente laboral y aumenten la motivación entre los empleados para fomentar un entorno de trabajo más positivo y productivo.

Tabla 5. Resultados obtenidos de la dimensión motivación intrínseca

MOTIVACIÓN INTRÍNSECA					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	14	31,1	31,1	31,1
	Regular	22	48,9	48,9	80,0
	Bueno	9	20,0	20,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 3. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión motivación intrínseca



Fuente: Tabla 5

### **Interpretación:**

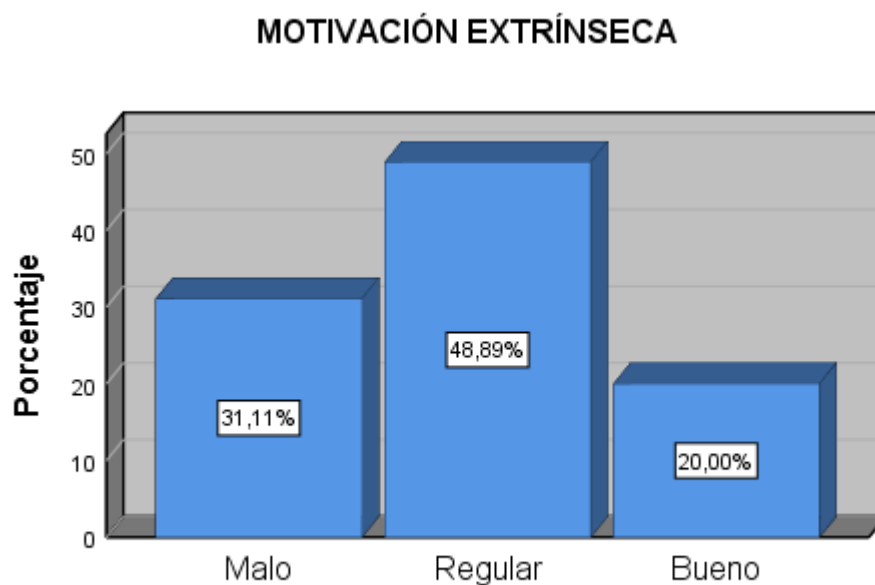
En la tabla 5 y figura 3 se observó que en el estudio realizado en la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja en 2023, para la dimensión Motivación Intrínseca, muestra que el 31.11% de los trabajadores califican su motivación intrínseca como mala, el 48.89% la consideran regular y solo el 20.00% la perciben como buena. Estos resultados indican que una mayoría significativa de empleados (80.00%) siente que su motivación intrínseca es insuficiente o solo moderada, lo que podría impactar negativamente en su compromiso y desempeño laboral. Apenas una quinta parte de los trabajadores experimenta una buena motivación intrínseca. Este panorama sugiere

la necesidad de implementar estrategias que refuercen la motivación interna de los empleados, como el reconocimiento de logros, la asignación de tareas significativas y el fomento del desarrollo personal y profesional dentro de la organización.

Tabla 6. Resultados obtenidos de la dimensión motivación extrínseca

		<b>MOTIVACIÓN EXTRÍNSECA</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	14	31,1	31,1	31,1
	Regular	22	48,9	48,9	80,0
	Bueno	9	20,0	20,0	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 4. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión motivación extrínseca



Fuente: Tabla 6

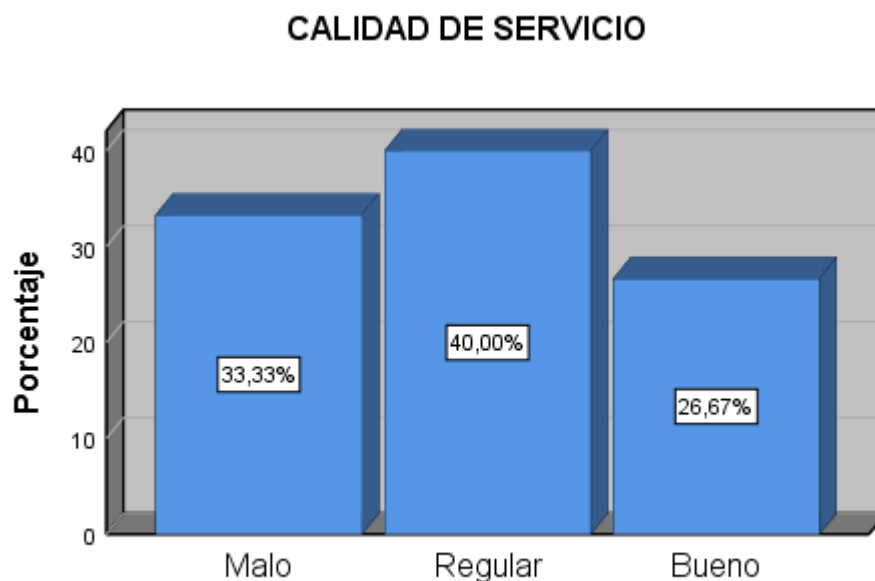
### Interpretación:

En la tabla 6 y figura 4 se observó que en el estudio realizado en la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja en 2023, para la dimensión Motivación Extrínseca, muestra que el 31.11% de los trabajadores califican su motivación extrínseca como mala, el 48.89% la consideran regular y solo el 20.00% la perciben como buena. Estos resultados revelan que una gran mayoría de empleados (80.00%) siente que su motivación extrínseca, que incluye factores externos como recompensas, reconocimiento y condiciones laborales, es insuficiente o solamente moderada. Solo una pequeña porción de los trabajadores experimenta una buena motivación extrínseca. Este escenario sugiere la necesidad de revisar y mejorar las políticas de incentivos, recompensas y reconocimiento para aumentar la motivación extrínseca y, en consecuencia, mejorar la satisfacción y el rendimiento laboral.

Tabla 7. Resultados obtenidos de la variable calidad de servicio

CALIDAD DE SERVICIO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	33,3	33,3	33,3
	Regular	18	40,0	40,0	73,3
	Bueno	12	26,7	26,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 5. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la variable calidad de servicio



Fuente: Tabla 7

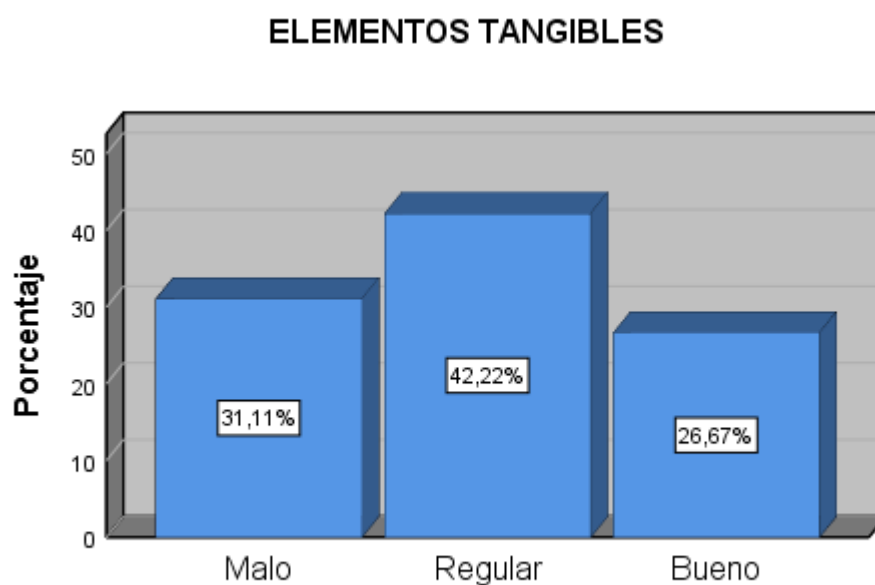
### **Interpretación:**

En la tabla 7 y figura 5 se observó que en el estudio realizado en la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja en 2023, para la Variable Calidad de Servicio, se muestra que el 33.33% de los trabajadores califican la calidad de servicio como mala, el 40.00% la consideran regular y el 26.67% la perciben como buena. Estos resultados indican que una mayoría significativa de empleados (73.33%) perciben la calidad del servicio que brindan como insuficiente o solamente moderada. Solo una minoría de los trabajadores tiene una percepción positiva de la calidad del servicio. Este hallazgo subraya la necesidad de implementar mejoras en los procesos y estrategias de atención al cliente, así como capacitar al personal para elevar la calidad de los servicios prestados, lo que podría conducir a una mayor satisfacción tanto de los empleados como de los usuarios.

Tabla 8. Resultados obtenidos de la dimensión elementos tangibles

ELEMENTOS TANGIBLES					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	14	31,1	31,1	31,1
	Regular	19	42,2	42,2	73,3
	Bueno	12	26,7	26,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 6. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión elementos tangibles



Fuente: Tabla 8

**Interpretación:**

En la tabla 8 y figura 6 se observó que en el estudio realizado en la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja en 2023, para la Dimensión Elementos Tangibles, revela que el 31.11% de los trabajadores califican los elementos tangibles como malos, el 42.22%

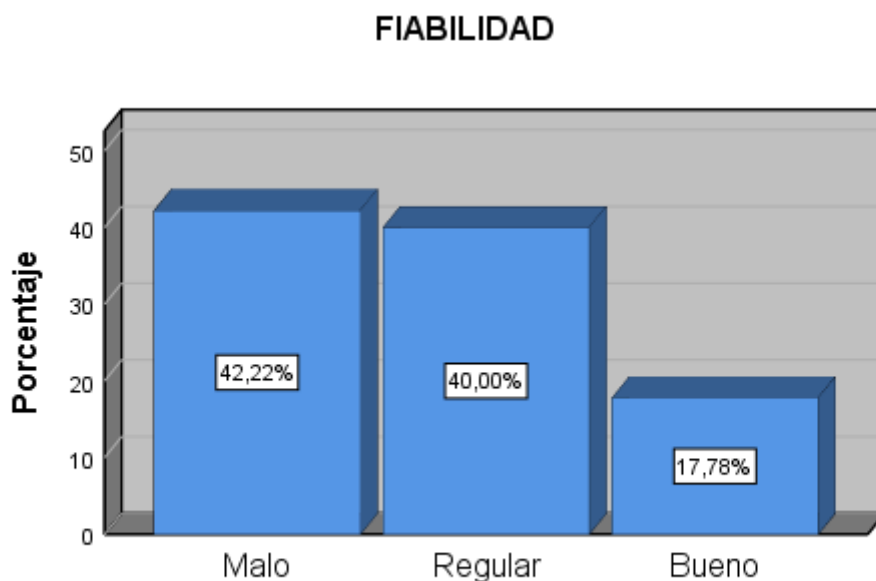
los consideran regulares y el 26.67% los perciben como buenos. Esto sugiere que una mayoría de empleados (73.33%) tiene una percepción negativa o moderada respecto a los elementos tangibles de su entorno laboral, que incluyen instalaciones, equipos y recursos disponibles. Solo una minoría de los trabajadores tiene una percepción positiva. Estos resultados indican la necesidad de mejorar y mantener adecuadamente los aspectos tangibles del ambiente de trabajo para aumentar la satisfacción y la motivación de los empleados, lo que podría contribuir a un mejor desempeño laboral y una mayor calidad de los servicios prestados.

Tabla 9. Resultados obtenidos de la dimensión fiabilidad

<b>FIABILIDAD</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	19	42,2	42,2	42,2
	Regular	18	40,0	40,0	82,2
	Bueno	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 7. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión fiabilidad





Fuente: Tabla 9

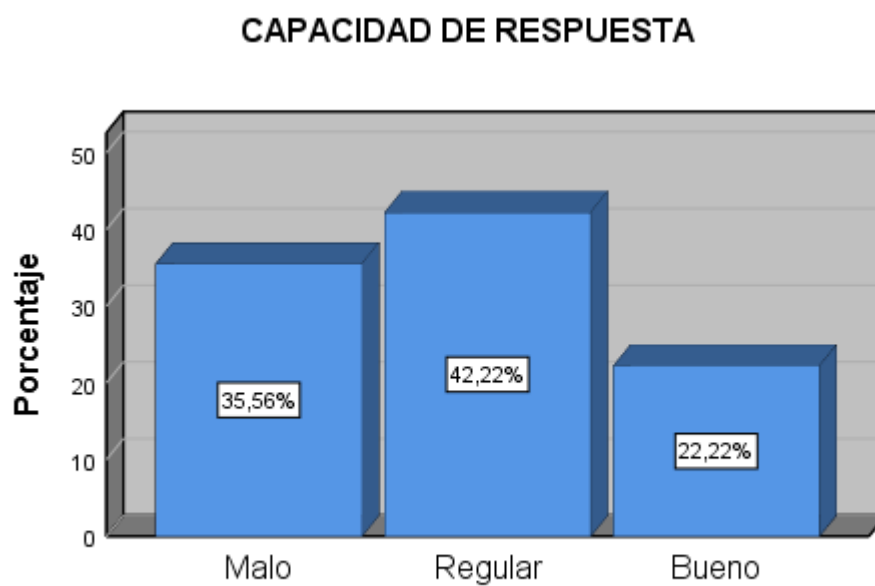
### **Interpretación:**

En la tabla 9 y figura 7 se observó que en el estudio realizado en la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja en 2023, para la dimensión Fiabilidad, muestra que el 42.22% de los trabajadores califican la fiabilidad como mala, el 40.00% la consideran regular y solo el 17.78% la perciben como buena. Estos resultados indican que una mayoría significativa de empleados (82.22%) tiene una percepción negativa o moderada respecto a la fiabilidad en su entorno laboral, lo que implica problemas en la consistencia de los procesos, confianza en los equipos y cumplimiento de expectativas. Solo una pequeña parte de los trabajadores tiene una percepción positiva. Esta situación subraya la necesidad de implementar medidas que mejoren la fiabilidad en la ejecución de tareas laborales, fomentando un ambiente de trabajo más confiable y eficiente, lo que podría contribuir a una mayor satisfacción y desempeño organizacional.

Tabla 10. Resultados obtenidos de la dimensión capacidad de respuesta

<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	16	35,6	35,6	35,6
	Regular	19	42,2	42,2	77,8
	Bueno	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 8. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión capacidad de respuesta



Fuente: Tabla 10

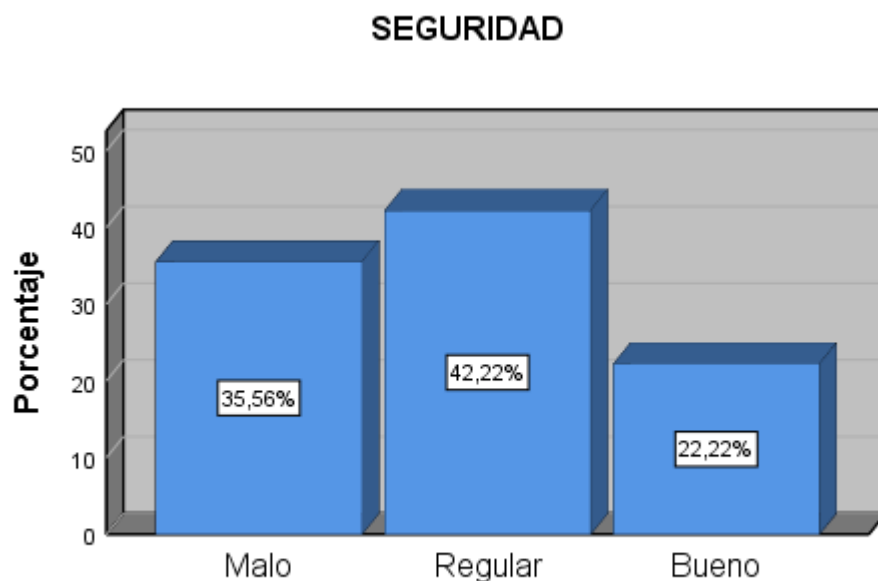
**Interpretación:**

En la tabla 10 y figura 8 se observó que en el estudio realizado en la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja en 2023, para la dimensión Capacidad de Respuesta, revela que el 35.56% de los trabajadores califican esta capacidad como mala, el 42.22% la consideran regular y el 22.22% la perciben como buena. Estos resultados indican que una mayoría significativa de empleados (77.78%) tiene una percepción negativa o moderada respecto a la capacidad de respuesta en su entorno laboral. Esto sugiere que hay problemas en la agilidad y eficiencia para atender las necesidades de los usuarios, resolver problemas y adaptarse a las demandas del trabajo. Solo una pequeña parte de los trabajadores tiene una percepción positiva en este aspecto. Esta situación subraya la necesidad de implementar medidas para mejorar la capacidad de respuesta de los empleados, lo que podría contribuir a una mayor satisfacción del cliente y al logro de los objetivos organizacionales.

Tabla 11. Resultados obtenidos de la dimensión seguridad

<b>SEGURIDAD</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	16	35,6	35,6	35,6
	Regular	19	42,2	42,2	77,8
	Bueno	10	22,2	22,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 9. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión seguridad



Fuente: Tabla 11

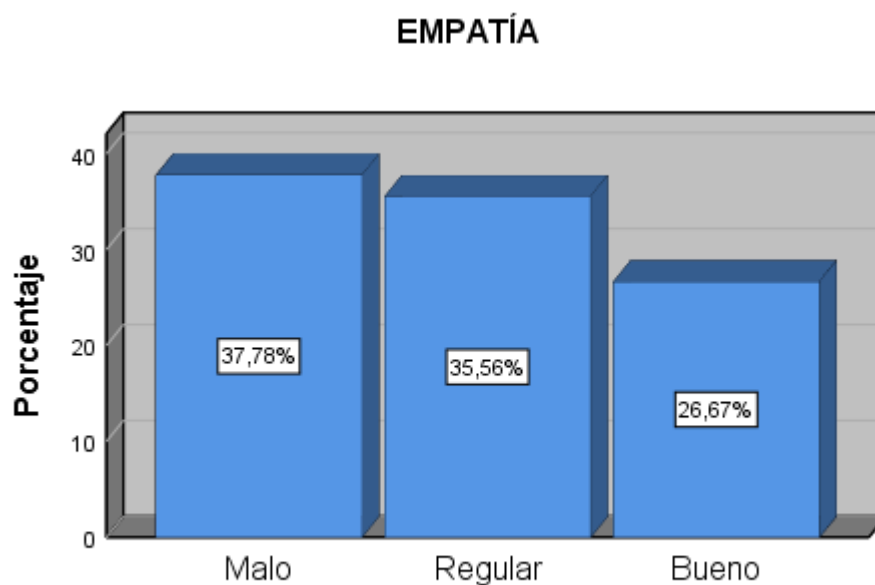
### **Interpretación:**

En la tabla 11 y figura 9 se observó que en el estudio realizado en la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja en 2023, en la Dimensión Seguridad revela que el 35.56% de los trabajadores consideran la seguridad en su entorno laboral como mala, el 42.22% la califican como regular y el 22.22% la perciben como buena. Estos resultados indican que una mayoría significativa de empleados (77.78%) tiene una percepción negativa o moderada respecto a la seguridad en su ambiente de trabajo. Esto sugiere que hay preocupaciones importantes en cuanto a la protección y bienestar de los trabajadores, lo cual puede afectar su desempeño y satisfacción laboral. Solo una minoría de los empleados tiene una percepción positiva de la seguridad. Esta situación resalta la necesidad de implementar medidas para mejorar las condiciones de seguridad, lo que podría contribuir a un ambiente laboral más seguro y satisfactorio, así como al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Tabla 12. Resultados obtenidos de la dimensión empatía

		EMPATÍA			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	17	37,8	37,8	37,8
	Regular	16	35,6	35,6	73,3
	Bueno	12	26,7	26,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

Figura 10. Resultados porcentuales de la puntuación obtenida de la dimensión empatía



Fuente: Tabla 12

**Interpretación:**

En la tabla 12 y figura 10 se observó que en el estudio realizado en la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja en 2023, para la dimensión Empatía, revela que el 37.78% de los trabajadores califican la empatía en su entorno laboral como mala, el 35.56% la consideran regular y el 26.67% la perciben como buena. Estos resultados indican

que una mayoría significativa de empleados (73.34%) tiene una percepción negativa o moderada respecto a la empatía en el ambiente de trabajo. Esto sugiere que hay una considerable falta de comprensión y consideración entre los empleados, lo que puede afectar negativamente la comunicación y la cohesión del equipo. Solo una minoría percibe un alto nivel de empatía. Esta situación destaca la necesidad de fomentar un entorno laboral más empático y comprensivo, lo que podría mejorar las relaciones interpersonales, la satisfacción laboral y la efectividad organizacional.

## 5.2. Contraste de Hipótesis

### 5.2.1. Contraste de Hipótesis General.

H1: La motivación laboral se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Apata, 2023.

H0: La motivación laboral no se relaciona significativamente con la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Apata, 2023.

Tabla 13. Relación entre la motivación laboral y la calidad de servicio

			<b>Correlaciones</b>	
			MOTIVACIÓN LABORAL	CALIDAD DE SERVICIO
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,587**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	,587**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

**Interpretación:**

En la figura de correlación revela una correlación significativa entre la "Motivación Laboral" y la "Calidad de Servicio" de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja. Con un coeficiente de correlación de 0.587 y una significancia estadística de  $p=0.000$  (menor que 0.05), se rechaza la hipótesis nula, lo que indica una correlación positiva moderada entre estas variables. Esto sugiere que a medida que aumenta la motivación laboral de los trabajadores, también mejora la calidad del servicio que proporcionan. Este hallazgo resalta la importancia de fomentar la motivación entre el personal como una estrategia para mejorar la calidad de los servicios prestados por la municipalidad, lo que podría contribuir a una mejor satisfacción de los ciudadanos y al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

**5.2.1. Contraste de Hipótesis Específicas.****a) Primera hipótesis específica**

H1: La motivación laboral se relaciona significativamente con los elementos tangibles de la Municipalidad Distrital de Apata, 2023.

H0: La motivación laboral no se relaciona significativamente con los elementos tangibles de la Municipalidad Distrital de Apata, 2023.

Tabla 14. Relación entre la motivación laboral y los elementos tangibles

<b>Correlaciones</b>			MOTIVACIÓN LABORAL	ELEMENTOS TANGIBLES
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,453**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	45	45
	ELEMENTOS TANGIBLES	Coeficiente de correlación	,453**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	45	45

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

### **Interpretación:**

La figura de correlación revela una correlación significativa entre la "Motivación Laboral" y la dimensión "Elementos Tangibles" de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja. Con un coeficiente de correlación de 0.453 y una significancia estadística de  $p=0.002$  (menor que 0.05), se rechaza la hipótesis nula, lo que indica una correlación positiva moderada entre éstas. Esto sugiere que a medida que la motivación laboral de los trabajadores aumenta, también lo hacen los elementos tangibles relacionados con su entorno laboral, como instalaciones, equipos y recursos disponibles. Esta conexión resalta la importancia de mantener y mejorar estos aspectos tangibles del ambiente de trabajo para impulsar la motivación y el compromiso de los empleados, lo que a su vez puede contribuir a un mejor desempeño y satisfacción laboral.

### **b) Segunda hipótesis específica**

H1: La motivación laboral se relaciona significativamente con la fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Apata, 2023.



Ho: La motivación laboral no se relaciona significativamente con la fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Apata, 2023.

Tabla 15. Relación entre la motivación laboral y la fiabilidad

<b>Correlaciones</b>			MOTIVACIÓN LABORAL	FIABILIDAD
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,574**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,574**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

### **Interpretación:**

La figura de correlación revela una correlación significativa entre la "Motivación Laboral" y la dimensión "Fiabilidad" de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja. Con un coeficiente de correlación de 0.574 y una significancia estadística de  $p=0.000$  (menor que 0.05), se rechaza la hipótesis nula, lo que indica una correlación positiva moderada entre éstas. Esto sugiere que a medida que la motivación laboral de los trabajadores aumenta, también lo hace la percepción de fiabilidad en el entorno laboral, lo que puede implicar consistencia en los procesos, confianza en los equipos y cumplimiento de las expectativas. Esta relación subraya la importancia de promover y mantener la motivación en el trabajo

para fortalecer la fiabilidad en la ejecución de las tareas laborales, lo que puede contribuir a la eficiencia y efectividad organizacional.

### c) Tercera hipótesis específica

H1: La motivación laboral se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Apata, 2023.

Ho: La motivación laboral no se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Apata, 2023.

Tabla 16. Relación entre la motivación laboral y la capacidad de respuesta

<b>Correlaciones</b>			MOTIVACIÓN LABORAL	CAPACIDAD DE RESPUESTA
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,380**
		Sig. (bilateral)	.	,010
		N	45	45
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	,380**	1,000
		Sig. (bilateral)	,010	.
		N	45	45

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

### Interpretación:

La figura de correlación revela una correlación significativa entre la "Motivación Laboral" y la dimensión "Capacidad de Respuesta" de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja. Con un coeficiente de correlación de 0.380 y una significancia estadística de  $p=0.010$  (menor que 0.05), se rechaza la hipótesis nula, indicando una correlación positiva baja entre éstas. Esto sugiere que a medida

que la motivación laboral de los trabajadores aumenta, también lo hace su capacidad de respuesta en el entorno laboral, lo que puede implicar una mayor agilidad para atender las necesidades de los usuarios, resolver problemas de manera eficiente y adaptarse a las demandas del trabajo. Esta relación subraya la importancia de fomentar la motivación en el trabajo para mejorar la capacidad de respuesta de los empleados, lo que puede contribuir a una mayor satisfacción del cliente y al logro de los objetivos organizacionales.

#### d) Cuarta hipótesis específica

H1: La motivación laboral se relaciona significativamente con la seguridad de la Municipalidad Distrital de Apata, 2023.

Ho: La motivación laboral no se relaciona significativamente con la seguridad de la Municipalidad Distrital de Apata, 2023.

Tabla 17. Relación entre la motivación laboral y la seguridad

<b>Correlaciones</b>			MOTIVACIÓN LABORAL	SEGURIDAD
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	45	45
	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	45	45

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

**Interpretación:**

La figura de correlación muestra una correlación significativa entre la "Motivación Laboral" y la dimensión "Seguridad" de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja. Con un coeficiente de correlación de 0.606 y una significancia estadística de  $p=0.000$  (menor que 0.05), se rechaza la hipótesis nula, confirmando una correlación positiva moderada entre éstas. Esto sugiere que a medida que la motivación laboral aumenta, también lo hace la percepción de seguridad en el entorno laboral por parte de los trabajadores. Esta relación resalta la importancia de promover un ambiente laboral motivador para fortalecer la sensación de seguridad de los empleados, lo que puede contribuir a su bienestar psicológico y a un mejor desempeño en sus funciones.

**e) Quinta hipótesis específica**

H1: La motivación laboral se relaciona significativamente con la empatía de la Municipalidad Distrital de Apata, 2023.

H0: La motivación laboral no se relaciona significativamente con la empatía de la Municipalidad Distrital de Apata, 2023.

Tabla 18. Relación entre la motivación laboral y la empatía

**Correlaciones**

			MOTIVACIÓN LABORAL	EMPATIA
Rho de Spearman	MOTIVACIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,369*
		Sig. (bilateral)	.	,013
		N	45	45
	EMPATIA	Coefficiente de correlación	,369*	1,000
		Sig. (bilateral)	,013	.
		N	45	45

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

### Interpretación:

La figura de correlación revela una correlación significativa entre la "Motivación Laboral" y la dimensión "Empatía" de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja. Con un coeficiente de correlación de 0.369 y una significancia estadística de  $p=0.013$  (menor que 0.05), se rechaza la hipótesis nula, indicando una correlación positiva baja entre éstas. Esto sugiere que, aunque existe una relación entre la motivación laboral y la empatía, esta no es tan fuerte como en otras dimensiones. Sin embargo, aun así, destacar la importancia de fomentar la motivación laboral para promover un mayor sentido de empatía entre los trabajadores, lo que puede contribuir a un mejor ambiente laboral y relaciones interpersonales en la organización.

## Análisis y Discusión de Resultados

En esta investigación se trabajó como objetivo general demostrar la relación existente entre Motivación Laboral y Calidad de Servicio en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja en 2023.

En lo referente al avance de la presente investigación, se subrayó la disposición y cooperación de los trabajadores, quienes fueron el foco de la investigación. Se mantuvo un nivel de confianza del 95% en todas las instancias, y se llevaron a cabo pruebas de normalidad, cuyos resultados del test de Shapiro-Wilk (0.000 y 0.000 para cada variable, respectivamente) orientaron la elección del coeficiente Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables. Se analizaron tanto la Hipótesis Nula como la Hipótesis Alterna, así como los resultados obtenidos, que se detallan a continuación:

Para la variable de Motivación Laboral, muestra que el 33.33% de los trabajadores califican su motivación laboral como mala, el 40% como regular y solo el 26.67% como buena. Estos resultados sugieren que la mayoría de los empleados (73.33%) sienten que su motivación laboral es insuficiente o moderada, lo cual puede afectar negativamente su desempeño y satisfacción laboral. Por lo tanto, se necesitan políticas y acciones para mejorar el ambiente laboral y aumentar la motivación entre los empleados.

En cuanto a la variable, Calidad de Servicio, revela que el 33.33% de los trabajadores califica la calidad de servicio como mala, el 40.00% como regular y solo el 26.67% como buena. Estos resultados muestran que la mayoría de los empleados (73.33%) perciben la calidad del servicio como insuficiente o moderada. Es crucial implementar mejoras en los procesos y estrategias de atención al cliente, así como

capacitar al personal para elevar la calidad de los servicios, lo que podría mejorar la satisfacción tanto de los empleados como de los usuarios.

Para la dimensión Elementos Tangibles, muestra que el 31.11% de los trabajadores califica los elementos tangibles como malos, el 42.22% los consideran regulares y el 26.67% como buenos. Esto indica que la mayoría de empleados (73.33%) tienen una percepción negativa o moderada sobre estos elementos, que incluyen instalaciones, equipos y recursos disponibles. Solo una minoría tiene una percepción positiva. Estos resultados resaltan la necesidad de mejorar y mantener adecuadamente los aspectos tangibles del ambiente laboral para aumentar la satisfacción y la motivación de los empleados, lo que podría mejorar el desempeño laboral y la calidad de los servicios.

Con respecto a la dimensión Fiabilidad, muestra que el 42.22% de los trabajadores califican la fiabilidad como mala, el 40.00% la consideran regular y solo el 17.78% como buena. Esto indica que la mayoría de empleados (82.22%) tiene una percepción negativa o moderada sobre la fiabilidad en su entorno laboral, lo que sugiere problemas en la consistencia de los procesos, confianza en los equipos y cumplimiento de expectativas. Solo una pequeña parte de los trabajadores tiene una percepción positiva. Estos resultados resaltan la necesidad de implementar medidas para mejorar la fiabilidad en la ejecución de tareas laborales, fomentando un ambiente de trabajo más confiable y eficiente, lo que podría contribuir a una mayor satisfacción y desempeño organizacional.

Para el caso de la dimensión Capacidad de Respuesta, muestra que el 35.56% de los trabajadores califican esta capacidad como mala, el 42.22% la consideran regular y el 22.22% como buena. Esto indica que la mayoría de empleados (77.78%) tiene una

percepción negativa o moderada sobre la capacidad de respuesta en su entorno laboral, sugiriendo problemas en la agilidad y eficiencia para atender las necesidades de los usuarios, resolver problemas y adaptarse a las demandas del trabajo. Solo una pequeña parte de los trabajadores tiene una percepción positiva en este aspecto. Estos resultados destacan la necesidad de implementar medidas para mejorar la capacidad de respuesta de los empleados, lo que podría contribuir a una mayor satisfacción del cliente y al logro de los objetivos organizacionales.

Con respecto a la dimensión Seguridad, se observa en la Dimensión Seguridad que el 35.56% de los trabajadores consideran la seguridad en su entorno laboral como mala, el 42.22% la califican como regular y el 22.22% la perciben como buena. Estos resultados señalan que una mayoría significativa de empleados (77.78%) tiene una percepción negativa o moderada respecto a la seguridad en su ambiente de trabajo, lo que sugiere preocupaciones importantes en cuanto a la protección y bienestar de los trabajadores, pudiendo afectar su desempeño y satisfacción laboral. Solo una minoría de los empleados tiene una percepción positiva de la seguridad. Esta situación destaca la necesidad de implementar medidas para mejorar las condiciones de seguridad, lo que podría contribuir a un ambiente laboral más seguro y satisfactorio, así como al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Para la dimensión Empatía, se observa en la dimensión Empatía que el 37.78% de los trabajadores califican la empatía en su entorno laboral como mala, el 35.56% la consideran regular y el 26.67% la perciben como buena. Estos resultados señalan que una mayoría significativa de empleados (73.34%) tiene una percepción negativa o moderada respecto a la empatía en el ambiente de trabajo, sugiriendo una falta considerable de comprensión y consideración entre los empleados, lo que puede afectar



la comunicación y la cohesión del equipo. Solo una minoría percibe un alto nivel de empatía. Esta situación resalta la necesidad de fomentar un entorno laboral más empático y comprensivo, lo que podría mejorar las relaciones interpersonales, la satisfacción laboral y la efectividad organizacional.

Teniendo como referencia y en base a los resultados obtenidos, contrastamos la hipótesis general donde vemos que existe una correlación significativa entre la "Motivación Laboral" y la "Calidad de Servicio" de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja. Con un coeficiente de correlación de 0.587 y una significancia estadística de  $p=0.000$  (menor que 0.05), se rechaza la hipótesis nula, lo que indica una correlación positiva moderada entre éstas; aceptando la hipótesis alterna. Asimismo, para (Moscoso Ordinola, 2022), la motivación laboral mostró un impacto positivo y significativo en la calidad del servicio, con un 64.4% de respuestas en los niveles medio y alto, respaldado por un coeficiente de correlación de Spearman ( $\rho=0.887$ ) y significación de 0,000.

Para la primera hipótesis específica, correlación revela una correlación significativa entre la "Motivación Laboral" y la dimensión "Elementos Tangibles" de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja. Con un coeficiente de correlación de 0.453 y una significancia estadística de  $p=0.002$  (menor que 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que indica una correlación positiva moderada entre éstas. En cambio, para la investigación de (Huaylla Quispe, 2022) el nivel de significancia bilateral fue de 0.035, superando el umbral de 0.05, lo que indica la falta de asociación entre el desempeño laboral y los elementos tangibles de la calidad de servicio del personal de la municipalidad distrital de Tamburco, Región Apurímac en el año 2021.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, la correlación revela una correlación significativa entre la "Motivación Laboral" y la dimensión "Fiabilidad" de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja. Con un coeficiente de correlación de 0.574 y una significancia estadística de  $p=0.000$  (menor que 0.05), se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alterna, lo que indica una correlación positiva moderada entre éstas. En esta hipótesis si se puede asociar el resultado de (Huaylla Quispe, 2022) en donde, el p-valor obtenido fue de 0.001, lo cual es menor que 0.05, indicando una asociación significativa entre el desempeño laboral y la fiabilidad de la calidad de servicio del personal de la municipalidad distrital de Tamburco en la Región Apurímac en el año 2021.

Para la tercera hipótesis específica, revela una correlación significativa entre la "Motivación Laboral" y la dimensión "Capacidad de Respuesta" de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja. Con un coeficiente de correlación de 0.380 y una significancia estadística de  $p=0.010$  (menor que 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, indicando una correlación positiva baja entre estas. Sin embargo, para (Huaylla Quispe, 2022), el p-valor calculado fue de 0.001, lo cual es menor que 0.05, lo que indica una asociación positiva y significativa entre el desempeño laboral y la capacidad de respuesta en la calidad de servicio del personal de la municipalidad.

En cuanto a la cuarta hipótesis específica, muestra una correlación significativa entre la "Motivación Laboral" y la dimensión "Seguridad" de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja. Con un coeficiente de correlación de 0.606 y una significancia estadística de  $p=0.000$  (menor que 0.05), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando una correlación positiva moderada entre éstas.

De igual manera, para (Huaylla Quispe, 2022) y (Moscoso Ordinola, 2022), la dimensión de seguridad, que abarca los indicadores de salud, educación y convivencia, mostró respuestas en un nivel alto del 50.8% y en un nivel medio del 42.4%, evidenciando un impacto en la calidad de servicio. Esto se corroboró con un coeficiente de correlación de Spearman ( $r_s$ ) de 0.900, con un nivel de significancia de 0.000, indicando una asociación significativa entre la motivación de seguridad y la calidad del servicio.

En la quinta hipótesis específica, nos indica una correlación significativa entre la "Motivación Laboral" y la dimensión "Empatía" de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja. Con un coeficiente de correlación de 0.369 y una significancia estadística de  $p=0.013$  (menor que 0.05), se rechaza la hipótesis nula, indicando una correlación positiva baja entre éstas. Finalmente, con una relación alta se tiene a (Huaylla Quispe, 2022), el p-valor calculado fue de 0.001, lo cual es menor que 0.05, lo que confirma de manera categórica la existencia de una concordancia positiva entre el desempeño laboral y la empatía en la calidad de servicio del empleado de la entidad municipal.

## Conclusiones

1. La correlación significativa encontrada entre la "Motivación Laboral" y la "Calidad de Servicio" en la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja, con un coeficiente de correlación de 0.587 y una significancia estadística de  $p=0.000$ , indica una correlación positiva moderada entre estas variables, lo que sugiere que un aumento en la motivación laboral se relaciona con una mejora en la calidad del servicio proporcionado. Este resultado subraya la importancia de promover la motivación entre el personal como una estrategia para elevar la calidad de los servicios municipales, lo cual podría influir positivamente en la satisfacción de los ciudadanos y en el logro de los objetivos organizacionales.
2. La correlación significativa entre la "Motivación Laboral" y la dimensión "Elementos Tangibles" de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja, con un coeficiente de correlación de 0.453 y una significancia estadística de  $p=0.002$ , implica una correlación positiva moderada entre ambas variables. Este hallazgo indica que a medida que la motivación laboral aumenta, también lo hacen los elementos tangibles asociados con el entorno laboral, como instalaciones, equipos y recursos disponibles. Esta relación destaca la importancia de mantener y mejorar estos aspectos tangibles del ambiente de trabajo para impulsar la motivación y el compromiso de los empleados, lo que, a su vez, puede contribuir a un mejor desempeño y satisfacción laboral en la organización.
3. La correlación significativa entre la "Motivación Laboral" y la dimensión "Fiabilidad" de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja,

con un coeficiente de correlación de 0.574 y una significancia estadística de  $p=0.000$ , señala una correlación positiva moderada entre ambas variables. Este hallazgo sugiere que a medida que aumenta la motivación laboral de los empleados, también lo hace su percepción de la fiabilidad en el entorno laboral, lo que puede implicar consistencia en los procesos, confianza en los equipos y cumplimiento de las expectativas. Esta relación resalta la importancia de fomentar y mantener la motivación en el trabajo para fortalecer la fiabilidad en la ejecución de las tareas laborales, lo que, a su vez, puede contribuir a la eficiencia y efectividad organizacional.

4. La correlación significativa entre la "Motivación Laboral" y la dimensión "Capacidad de Respuesta" de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja, con un coeficiente de correlación de 0.380 y una significancia estadística de  $p=0.010$ , señala una correlación positiva baja entre ambas variables. Este hallazgo sugiere que a medida que aumenta la motivación laboral de los empleados, también lo hace su capacidad de respuesta en el entorno laboral, lo que puede implicar una mayor agilidad para atender las necesidades de los usuarios, resolver problemas de manera eficiente y adaptarse a las demandas del trabajo. Esta relación subraya la importancia de fomentar la motivación en el trabajo para mejorar la capacidad de respuesta de los empleados, lo que puede contribuir a una mayor satisfacción del cliente y al logro de los objetivos organizacionales.
5. La correlación significativa entre la "Motivación Laboral" y la dimensión "Seguridad" de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja, con un coeficiente de correlación de 0.606 y una significancia estadística de

$p=0.000$ , revela una correlación positiva moderada entre estas. Destaca la importancia de promover un ambiente laboral motivador para fortalecer la seguridad de los empleados, lo que puede contribuir a su bienestar psicológico y un mejor desempeño en sus funciones.

6. La correlación significativa entre la "Motivación Laboral" y la dimensión "Empatía" de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Apata - Jauja, con un coeficiente de correlación de 0.369 y una significancia estadística de  $p=0.013$ , revela una correlación positiva baja entre ambas variables. Aunque esta relación no es tan robusta como en otras dimensiones, aun así, sugiere que existe una conexión entre la motivación laboral y la empatía. Destacar la importancia de fomentar la motivación laboral para promover un mayor sentido de empatía entre los trabajadores es esencial, lo que puede contribuir a un mejor ambiente laboral y relaciones interpersonales en la organización.

## Recomendaciones

1. En base a la correlación existente entre Motivación Laboral y Calidad de Servicio, este hallazgo enfatiza la necesidad de implementar estrategias para fomentar la motivación entre el personal, con el objetivo de mejorar la calidad de los servicios municipales. Se recomienda desarrollar programas de incentivos, reconocimiento y capacitación que promuevan la motivación y el compromiso laboral. Además, es importante establecer canales de comunicación efectivos para comprender y abordar las necesidades y preocupaciones del personal, lo que contribuirá a fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos y a alcanzar los objetivos organizacionales de manera más efectiva.
2. Dado el vínculo entre Motivación Laboral y Elementos Tangibles, este hallazgo subraya la importancia de mantener y mejorar los elementos tangibles del ambiente laboral, como instalaciones y equipos, para fortalecer la motivación y el compromiso de los empleados. Se recomienda invertir en la mejora de las condiciones físicas y tecnológicas del lugar de trabajo, así como en el suministro adecuado de recursos, para promover un entorno laboral que potencie la motivación y la satisfacción del personal, lo que en última instancia puede impulsar el rendimiento y la eficacia organizacional.
3. Evidenciando la correlación entre Motivación Laboral y Fiabilidad, esto subraya la importancia de cultivar y mantener la motivación en el trabajo para fortalecer la percepción de fiabilidad en el entorno laboral, lo que puede impulsar la consistencia en los procesos, la confianza en los equipos y el cumplimiento de las expectativas. Se recomienda implementar estrategias para mejorar la motivación del personal, como reconocimiento, desarrollo profesional y participación activa, con el fin de promover

una cultura organizacional que fomente la fiabilidad y la eficacia en la realización de las tareas laborales.

4. Basado en la correlación entre Motivación Laboral y Capacidad de Respuesta, resaltamos la importancia de promover la motivación en el trabajo para mejorar la capacidad de respuesta de los empleados, lo que puede conducir a una mayor satisfacción del cliente y al logro de los objetivos organizacionales. Se recomienda implementar programas de incentivos, capacitación en habilidades de comunicación y gestión del tiempo para fortalecer la motivación y la eficiencia en la resolución de problemas en el entorno laboral.
5. Evidenciando la correlación entre Motivación laboral y Seguridad, Es importante que la municipalidad implemente mejoras en sus políticas y prácticas de seguridad laboral. Se recomienda llevar a cabo una revisión exhaustiva de las medidas de seguridad actuales, así como capacitaciones periódicas para el personal sobre prácticas seguras en el trabajo. Además, sería beneficioso establecer un canal de comunicación donde los empleados puedan expresar sus inquietudes y sugerencias relacionadas con la seguridad, promoviendo un ambiente laboral más seguro y confiable.
6. Observando la relación entre Motivación Laboral y Empatía, aunque esta relación no es tan robusta como en otras dimensiones, aun así, sugiere que existe una conexión entre la motivación laboral y la empatía. Destacar la importancia de fomentar la motivación laboral para promover un mayor sentido de empatía entre los trabajadores es esencial, lo que puede contribuir a un mejor ambiente laboral y relaciones interpersonales en la organización.



## Referencias Bibliográficas

“

- Arias. (2007). *Marco Metodologico*. Mexico: Metodologia de la Administracion.
- Arias Vela, E. F. (2019). *"Plan de Mejoramiento de la Calidad del Servicio y Satisfaccion de los Usuarios del Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal de Sucumbios por el Periodo Septiembre 2018 - febrero 2019"*. Quito - Ecuador: Universidad Central del Ecuador.
- Ayala-Jiménez, J. D. (2017). *DEPORTES DE AVENTURA REALIZADOS POR COMPETIDORES DE ÉLITE DE RAIDS*. Nuevo León, México: 3Universidad Autónoma de Nuevo León, Nuevo León, México.
- Bisquerra, R. (1989). *Método de investigación educativa - Guía práctica*. Barcelona: CEAC.
- Calixto Hernández, A. T. (2017). *Dimensiones de la calidad de servicio*. Venezuela: Universidad del Zulia.
- Castillo Burgos, P. A. (2022). *Motivación laboral y su relación con la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Santa Cruz de Chuca, 2022*. TRUJILLO – PERÚ : Universidad Cesar Vallejo.
- Castro, J. (27 de Octubre de 2022). *Blog Corponet*. Obtenido de <https://blog.corponet.com/calidad-del-servicio-que-es-tipos-y-como-medirlo>
- Emanuel Bohórquez, M. P. (2020). *LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL: EL CAPITAL HUMANO COMO FACTORCLAVE EN UNA ORGANIZACIÓN*. Santa Elena: Universidad Península de Santa Elena.
- Erika Dolores Ruiz, J. F. (2023). *La motivación laboral y su relación con el desempeño laboral*. México: Tecnológico Nacional de México, campus Tierra Blanca, México.
- Estrada, M. (27 de Noviembre de 2022). *"Ningún gobierno regional ha ejecutado ni el 70% de su presupuesto para inversión pública"*. Obtenido de <https://ojo-publico.com/3891/ningun-gobierno-regional-ha-ejecutado-el-70-su-presupuesto#:~:text=Millonarios%20e%20ineficientes,de%20vida%20de%20la%20poblaci%C3%B3n>.
- Gancino Vergara, S. M. (2020). *"Calidad de Servicio y Satisfaccion del Cliente en la Unidad de Matriculacion de la Direccion de Transito Transporte y Movilidad del Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal de Ambato"*. Ambato - Ecuador: Universidad Tecnica de Ambato.
- gob.pe. (2019). *Gestión de la Calidad de Servicios*. Lima Peru: PCM.
- Gomez Mendez, J. V. (2020). *"Auditoria de Gestion y la Calidad en el Servicio del Gobierno Autonomo Descentralizado Parroquial Rural de Lita en el Periodo 2019"*. Ambato - Ecuador: Universidad Regional Autonoma de Los Andes.
- Hernández S. R., F. C. (2003). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN* . Mexico: Colegio Residencial Ray Lindley.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Huaylla Quispe, A. (2022). *Desempeño laboral y la calidad de servicio del personal de la Municipalidad Distrital de Tamburco-Región Apurímac, 2021*. Lima – Peru: Universidad Cesar Vallejo.
- Jhonatan Jhovani MARTEL MELGAREJO, L. P. (2019). *La gestión del rendimiento laboral y la calidad del servicio de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Yanacancha - 2018*. Cerro de Pasco - Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN.
- LOTERO, L. F. (2018). *Factores Motivacionales Extrínsecos E Intrínsecos En 4 Trabajadores De Organizaciones De La Salud En La Ciudad de Medellín*. MEDELLÍN, COLOMBIA: UNIVERSIDAD EAFIT.
- Luciene Eberle, G. S. (2006). *DIMENSIONES DE LA CALIDAD EN SERVICIOS Y LA SATISFACCIÓN DE CLIENTES EN UNA IES*. Salvador, BA, Brazil: XV INTERNATIONAL CONFERENCE ON INDUSTRIAL XV INTERNATIONAL CONFERENCE ON INDUSTRIAL.
- Lugo Zita, A. Z. (2013). *Población y Muestra*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/>.
- Martín Cruz, N., Martín Pérez, V., & Trevilla Cantero, C. (2009). *Influencia de la motivación intrínseca y extrínseca sobre la transmisión de conocimiento. El caso de una organización sin fines de lucro*. España: CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa.
- MEDINA, V. (2019). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN*. COATEPEC MEXICO: UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO.
- Medrano, J. M. (2022). *La motivación y la productividad laboral en la Municipalidad Distrital de Daniel Hernández de Pampas Tayacaja, 2022*. Huancayo: Universidad Continental.
- Molinar, R. (2022). *La motivación laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores*. Panamá: Universidad de Panamá.
- MÓNICA GARCÍA RUBIANO, C. F. (2013). *MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL COMO FACILITADORES DEL CAMBIO ORGANIZACIONAL: UNA EXPLICACIÓN DESDE LAS ECUACIONES ESTRUCTURALES*. Colombia: Universidad Católica de Colombia - Colombia.
- Moscoso Ordinola, L. P. (2022). *Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2022*. TUMBES: UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES.
- Muñoz, T. G. (2000). *EL CUESTIONARIO COMO INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN/EVALUACIÓN*. Mexico: Etapas del Proceso Investigador: INSTRUMENTACIÓN.
- Nelly Narcisca Manjarrez Fuentes, J. A. (2019). *La Motivación en el Desempeño Laboral de los Empleados de los Hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador*. Quevedo. Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador.

- Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M. R., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (Quinta ed.). Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Pareja Glass, A., & Morales, M. (10 de Diciembre de 2020). "Confianza y calidad de los servicios públicos: ¿Qué significa confiar en el gobierno?". Obtenido de <https://blogs.iadb.org/administracion-publica/es/confianza-y-calidad-de-los-servicios-publicos-que-significa-confiar-en-el-gobierno/>
- PCM. (2017). *Definición de Terminos en la Gestión Pública*. Lima : PCM.
- PCM. (2021). *EL CAMINO HACIA LA GESTIÓN DE LA CALIDAD*. Lima: Presidencia del Consejo de Ministros.
- Rojas Rojas, O. A. (2020). "Análisis de la Calidad del Servicio en la Unidad de Recaudación del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Palora". Puyo - Ecuador: Universidad Regional Autónoma de Los Andes.
- Sanchez, E. B. (2003). *La investigación Científica Teoría y metodología*. Zacatecas Mexico: <https://www.postgradoune.edu.pe/>.
- Sociedad de Comercio Exterior del Perú COMEXPERU. (2022). "Reporte Eficacia del Gasto Público: Resultados para el Año 2022". Lima - Perú: COMEXPERU.
- Suarez Torres, N. D., & Tumbaco Murillo, E. J. (2018). "Calidad del Servicio y la Gestión de Atención al Cliente del Departamento de Catastro, GAD Pedro Carbo". Guayaquil - Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Torres-Flores, W. (2022). *Motivación y desempeño laboral en la Dirección de Operaciones Agrarias Tarapoto*. Tarapoto, Perú: Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú.
- Valderrama, S. (2016). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica; cuantitativa; cualitativa y Mixta*. Perú.
- Vega Cordova, E. (28 de Mayo de 2021). "Paso a paso para saber cómo se ejecuta el presupuesto en un distrito". Obtenido de <https://gestion.pe/economia/como-saber-de-que-forma-se-ejecuta-el-presupuesto-en-mi-distrito-portal-de-transparencia-economica-peru-presupuesto-publico-consulta-amigable-nnda-nnlt-noticia/>
- Wegman, G. (2021). *La motivación como factor crítico*. Argentina: CUIINAP.
- Zárate, A. S. (2006). *Motivación Intrínseca Laboral y su relación con las variables de personalidad Orientación a la Meta y Tesón*. Lima, Perú: Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.

## ANEXOS

## Anexo N° 01: Matriz Metodológica

Título: Motivación laboral y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p><b>PG:</b> ¿Qué relación existe entre Motivación laboral y la Calidad de Servicio de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023?</p>	<p><b>OG:</b> Establecer la relación que existe entre Motivación laboral y Calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja – 2023.</p>	<p><b>HG</b> Existe relación significativa entre la Motivación laboral y la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023.</p>	<p><b>Motivación laboral Dimensiones</b></p> <p>Motivación intrínseca Motivación extrínseca</p> <p><b>Calidad de servicio Dimensiones</b></p> <p>Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<p><b>Método investigación:</b> Método científico.</p> <p><b>Tipo investigación:</b> Tipo Básica.</p> <p><b>Nivel investigación:</b> Nivel correlacional.</p> <p><b>Diseño investigación:</b> Diseño no experimental.</p> <p><b>Población:</b> 50 trabajadores administrativos</p> <p><b>Muestra:50</b></p> <p><b>Técnica recolección de datos:</b> - Encuesta.</p> <p><b>Instrumento:</b> - Cuestionario.</p> <p><b>Procesamiento de datos:</b> - SPSS v24. - prueba normalidad.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué relación existe entre Motivación laboral y Elementos tangibles de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre Motivación laboral y la Fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre Motivación laboral y Capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre Motivación laboral y Seguridad de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023?</li> <li>• ¿Qué relación existe entre Motivación laboral y la Empatía de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar la relación que existe entre Motivación laboral y Elementos tangibles de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja – 2023.</li> <li>• Identificar la relación que existe entre Motivación laboral y la Fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja – 2023.</li> <li>• Identificar la relación que existe entre Motivación laboral y Capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja – 2023.</li> <li>• Identificar la relación que existe entre Motivación laboral y Seguridad de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja – 2023.</li> <li>• Identificar la relación que existe entre Motivación laboral y la Empatía de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja – 2023.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe relación significativa entre Motivación laboral y Elementos tangibles de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja – 2023.</li> <li>• Existe relación significativa entre Motivación laboral y la Fiabilidad de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja – 2023.</li> <li>• Existe relación significativa Motivación laboral y Capacidad de respuesta de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja – 2023.</li> <li>• Existe relación significativa entre Motivación laboral y Seguridad de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja – 2023.</li> <li>• Existe relación significativa entre Motivación laboral y la Empatía de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja – 2023.</li> </ul>		

## Anexo N° 02: Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
V1: Motivación laboral	D1: Motivación intrínseca	Autorrealización Comunicación Autoestima Sueldo e incentivos	Ordinal: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
	D2: Motivación extrínseca	Reconocimiento Capacitaciones	
V2: Calidad de servicio	D1: Elementos tangibles	Equipamiento de aspecto moderno Instalaciones Agradables Apariencia personal Elementos tangibles atractivos Cumplimiento de las promesas	Ordinal: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Indiferente 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
	D2: Fiabilidad	Intereses de la resolución de problema Realización de servicio a la primera Conclusión en el plazo promedio Ausencia de errores Personal comunicativo Personal rápido	
	D3: Capacidad de respuesta	Personal colaborador Personal informativo Personal que transmite confianza usuarios seguros con su proveedor Personal amable Personal bien informado	
	D4: Seguridad	Atención individualizada del usuario Horario conveniente Atención personalizada al usuario	
	D5: Empatía	Preocupación por los intereses al cliente Comprensión de las necesidades del usuario.	

**Anexo N° 03: Matriz de Operacionalización del Instrumento**  
**Motivación laboral y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Apata, Jauja - 2023.**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems (según indicadores)	ITEMS
Motivación laboral	Motivación intrínseca Motivación extrínseca	Conviene Autorrealización Comunicación Autoestima	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se siente autorrealizado con las actividades que realiza.</li> <li>2. Aspira ascender de puesto de trabajo.</li> <li>3. La comunicación cumple una función estratégica en la institución.</li> <li>4. La organización promueve una buena comunicación interna y externa.</li> <li>5. Se siente seguro en su puesto de trabajo.</li> <li>6. Considera que su trabajo tiene valor dentro de la institución.</li> </ol>	1-6
		Sueldo e incentivos Reconocimiento Capacitaciones	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. El sueldo que recibe va acorde a sus conocimientos y labores.</li> <li>8. Recibe incentivos por un buen trabajo.</li> <li>9. Recibe reconocimientos por sus logros laborales.</li> <li>10. Su jefe le reconoce por su buen trabajo.</li> <li>11. Cuenta con la capacidad de desarrollar las actividades en su área.</li> <li>12. Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral.</li> </ol>	7-12
Calidad de Servicio	Elementos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Equipamiento de aspecto moderno Instalaciones Agradables Apariencia personal Elementos tangibles atractivos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿La municipalidad cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios?</li> <li>2. ¿Las instalaciones en general de la municipalidad son las adecuadas para brindar los servicios de atención al usuario?</li> <li>3. ¿Considera que es adecuado el aspecto personal que transmite cada colaborador?</li> <li>4. ¿Considera que la apariencia del personal es fundamental para brindar una buena calidad de servicio?</li> <li>5. ¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?</li> <li>6. ¿Considera que el equipamiento moderno y tecnológico que posee la municipalidad es el adecuado?</li> </ol>	1-6
		Cumplimiento de las promesas Intereses de la resolución de problema Realización de servicio a la primera Conclusión en el plazo promedio Ausencia de errores	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. ¿La atención que se brinda en la ventanilla es inmediata a los requerimientos del usuario?</li> <li>8. ¿Los documentos que ingresan a su área son atendidos con rapidez para brindar un buen servicio al usuario?</li> <li>9. ¿Considera que el flujo documentario se desarrolla de forma eficiente en la calidad de servicio?</li> <li>10. ¿Usted considera que el servicio prestado al usuario se da en el tiempo apropiado o establecido?</li> <li>11. ¿Cuándo un usuario ha efectuado un reclamo por algún error, la municipalidad lo atendido oportunamente?</li> <li>12. ¿Los colaboradores de la municipalidad muestran disposición de atención?</li> </ol>	7-12

<p>Personal comunicativo  Personal rápido Personal colaborador  Personal colaborador  Personal informativo</p>	<p>13. ¿Las oficinas de atención están acondicionadas con la tecnología necesaria para brindar una óptica atención al público motivando a todo el personal?  14. ¿Considera usted que como colaboradores de la Municipalidad de Apata se encuentran motivado dentro de su área de labor?  15. ¿Cómo colaboradores muestran interés en poder ayudar o aclarar alguna duda del usuario?  16. ¿Cómo colaborador cree que atienden las solicitudes del usuario en el tiempo pactado?  17. ¿El municipio les capacita para poder mejorar la atención que brindan?  18. ¿Cómo colaborador cree que la información y orientación que se les brinda por parte de la Municipalidad considera que es adecuada?</p>	<p>13-18</p>
<p>Atención individualizada del usuario Horario conveniente  Atención personalizada al usuario</p>	<p>19. ¿La municipalidad goza de la confianza de los ciudadanos?  20. ¿Cómo colaborador cree que la municipalidad brinda confianza en la atención?  21. ¿Existe profesionalismo al momento del desarrollo de las actividades?  22. ¿Transmitiendo compromiso, responsabilidad y eficiencia, en su atención?  23. ¿Transmitiendo compromiso, responsabilidad y eficiencia, en su atención?</p>	<p>19-22</p>
<p>Preocupación por los intereses al cliente Comprensión de las necesidades del usuario.</p>	<p>24. ¿Considera usted que la atención personalizada contribuye con la satisfacción del usuario para una buena calidad de servicio?  25. ¿Cree que el interés de los funcionarios por las inquietudes planteadas por los usuarios ayuda en la atención personalizada?  26. ¿Al momento de la atención que se brinda considera que existe comprensión ante los usuarios?  27. ¿Considera que es necesario comprender las necesidades del usuario que solicita el servicio que brinda la institución?  28. ¿Considera que la amabilidad es fundamental para brindar una buena calidad de servicio?</p>	<p>23-27</p>

## El Instrumento de Investigación

### CUESTIONARIO

#### INSTRUCCIONES:

Estimado señor(a) le presentamos una lista de ítems de la presente investigación

**Motivación Laboral y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de APATA, Jauja - 2023.**

Lo que se le solicita estimado señor(a), es marcar con un aspa (x) en la alternativa de respuesta que considere la más apropiada. La presente encuesta es anónima y confidencial. Anticipadamente le agradecemos su apoyo y le invocamos que sus respuestas sean lo más sincero y veraz de acuerdo a la siguiente valoración:

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

N	Variable 1: Motivación Laboral	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Motivación intrínseca</b>					
1	¿ Se siente autorrealizado con las actividades que realiza?					
2	¿ Aspira ascender de puesto de trabajo?					
3	¿ La comunicación cumple una función estratégica en la institución?					
4	¿La organización promueve una buena comunicación interna y externa?					
5	¿Se siente seguro en su puesto de trabajo?					
6	¿ Considera que su trabajo tiene valor dentro de la institución?					
	<b>Dimensión 2: Motivación Extrínseca</b>					
7	¿ El sueldo que recibe va acorde a sus conocimientos y labores?					
8	¿ Recibe incentivos por un buen trabajo.?					
9	¿Recibe reconocimientos por sus logros laborales??					
10	¿ Su jefe le reconoce por su buen trabajo.?					
11	Cuenta con la capacidad de desarrollar las actividades en su área?					
12	Considera que los cursos de capacitación son interesantes y necesarios para su desarrollo laboral.?					

N	Variable 2: Calidad de Servicio	1	2	3	4	5
	<b>Dimensión 1: Elementos tangibles.</b>					
1	¿La municipalidad cuenta con una infraestructura física segura para los usuarios?					
2	¿Las instalaciones en general de la municipalidad son las adecuadas para brindar los servicios de atención al usuario?					



3	¿Considera que es adecuado el aspecto personal que transmite cada colaborador?							
4	¿Considera que la apariencia del personal es fundamental para brindar una buena calidad de servicio?							
5	¿Tienes acceso a los recursos, equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar tu trabajo adecuadamente?							
6	¿Considera que el equipamiento moderno y tecnológico que posee la municipalidad es el adecuado?							
<b>Dimensión 2 Fiabilidad</b>								
7	¿La atención que se brinda en la ventanilla es inmediata a los requerimientos del usuario?							
8	¿Los documentos que ingresan a su área son atendidos con rapidez para brindar un buen servicio al usuario?							
9	¿Considera que el flujo documentario se desarrolla de forma eficiente en la calidad de servicio?							
10	¿Usted considera que el servicio prestado al usuario se da en el tiempo apropiado o establecido?							
11	¿Cuándo un usuario ha efectuado un reclamo por algún error, la municipalidad lo atendido oportunamente?							
12	¿Los colaboradores de la municipalidad muestran disposición de atención?							
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>								
13	¿Las oficinas de atención están acondicionadas con la tecnología necesaria para brindar una óptica atención al público motivando a todo el personal?							
14	¿Considera usted que como colaboradores de la Municipalidad de Apata se encuentran motivado dentro de su área de labor?							
15	¿Cómo colaboradores muestran interés en poder ayudar o aclarar alguna duda del usuario?							
16	¿Cómo colaborador cree que atienden las solicitudes del usuario en el tiempo pactado?							
17	¿El municipio les capacita para poder mejorar la atención que brindan?							
18	¿Cómo colaborador cree que la información y orientación que se les brinda por parte de la Municipalidad considera que es adecuada?							
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>								
19	¿La municipalidad goza de la confianza de los ciudadanos?							
20	¿Los colaboradores de la municipalidad brindan confianza en la atención?							
21	¿Existe profesionalismo al momento del desarrollo de las actividades?							
22	¿Transmitiendo compromiso, responsabilidad y eficiencia, en su atención?							
<b>Dimensión 5: Empatía</b>								
23	¿Considera usted que la atención personalizada contribuye con la satisfacción del usuario para una buena calidad de servicio?							
24	¿Cree que el interés de los funcionarios por las inquietudes planteadas por los usuarios ayuda en la atención personalizada?							
25	¿Al momento de la atención que se brinda considera que existe comprensión ante los usuarios?							
26	¿Considera que es necesario comprender las necesidades del usuario que solicita el servicio que brinda la institución?							
27	¿Considera que la amabilidad es fundamental para brindar una buena calidad de servicio?							

**GRACIAS POR SU VALIOSO APOYO...**

## La Data de Procesamiento de Datos

MOTIVACION LABORAL															
MOTIVACION INTRINSECA							MOTIVACION EXTRINSECA							V1	
P1	P2	P3	P4	P5	P6	TOTAL	P7	P8	P9	P10	P11	P12	TOTAL	TOTAL	
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	3	3	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	4	
4	5	4	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	4	5	
4	4	3	5	4	5	4	5	5	3	3	4	5	4	4	
5	5	3	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	
4	4	2	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	
4	4	3	5	5	5	4	5	3	3	5	4	4	4	4	
4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	
4	4	3	2	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	4	
3	5	3	3	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4	4	
3	5	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	4	
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	
5	1	2	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	4	4	
5	5	4	3	5	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	
3	3	5	5	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	4	
5	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	5	5	4	5	
1	1	3	5	4	2	3	3	4	5	5	4	4	4	3	
2	3	5	5	3	5	4	1	5	5	5	3	3	4	4	
4	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	
4	4	5	5	3	5	4	3	5	4	5	2	3	4	4	
3	4	2	4	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	
1	5	5	5	5	2	4	4	1	1	3	5	1	3	3	
3	3	4	4	3	1	3	4	3	4	5	4	4	4	4	
5	4	2	5	3	1	3	5	4	2	2	4	4	4	3	
4	5	4	3	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	
4	5	1	4	5	5	4	2	5	2	4	4	4	4	4	
4	3	1	3	3	3	3	4	3	1	1	3	3	3	3	
5	5	1	2	5	5	4	4	5	2	1	4	4	3	4	
1	3	2	3	4	1	2	2	4	4	3	2	2	3	3	
4	5	3	4	4	5	4	3	1	4	4	4	4	3	4	
5	5	2	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	1	4	4	3	4	4	3	2	4	5	5	4	4	
3	4	5	5	4	3	4	3	4	5	5	3	2	4	4	
4	3	5	5	3	5	4	2	5	4	3	4	4	4	4	
4	3	5	4	3	3	4	2	3	4	5	3	3	3	4	
4	4	4	5	2	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	
4	5	2	4	3	5	4	5	5	4	3	3	3	4	4	
3	4	1	3	5	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
3	4	4	5	4	1	4	3	3	4	5	3	3	4	4	
4	4	2	2	4	5	4	3	5	3	4	3	4	4	4	
2	4	4	3	4	5	4	2	5	3	4	5	3	4	4	
3	4	2	4	4	5	4	4	1	2	4	4	3	3	3	

CALIDAD DE SERVICIO																																	
ELEMENTOS TANGIBLES							FIABILIDAD							CAPACIDAD DE RESPUESTA							SEGURIDAD					EMPATIA				V2			
P01	P02	P03	P04	P05	P06	TOTAL	P07	P08	P09	P10	P11	P12	TOTAL	P013	P014	P015	P016	P017	P018	TOTAL	P019	P020	P021	P022	TOTAL	P023	P024	P025	P026	P027	TOTAL	TOTAL	
5	5	5	1	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	1	5	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	
5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	
5	5	5	2	3	5	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	3	3	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	5	3	5	4	4	
4	5	4	3	4	5	4	5	3	3	5	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	5	5	3	5	5	3	4	4	3	4	4	
5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	4	5	5	5	3	5	5	5	
5	5	5	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	2	4	5	4	5	5	3	5	5	2	4	4	5	5	4	
5	4	5	3	5	5	5	4	3	5	4	5	3	4	4	4	5	3	4	5	4	5	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	
5	5	5	1	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	
4	5	4	3	1	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	
3	4	5	4	5	5	4	4	3	5	1	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	
5	5	5	3	3	5	4	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	
4	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	5	4	3	4	4	3	5	4	4	
5	5	5	5	5	4	5	4	3	3	2	5	5	4	5	4	5	4	4	3	5	5	4	5	1	5	4	4	4	4	3	5	4	
3	3	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	3	5	4	4	
3	3	4	3	2	2	3	3	5	5	4	3	4	4	2	4	4	4	5	3	4	2	4	5	2	3	4	4	4	4	5	4	4	
2	3	3	1	3	5	3	2	5	5	5	3	5	4	4	3	3	2	4	3	5	4	5	5	4	5	4	2	3	3	5	3	4	
4	1	4	4	5	4	4	1	1	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	4	3	3	
4	2	3	4	5	5	4	3	4	5	5	3	5	4	3	2	4	3	4	3	3	5	5	2	3	4	3	2	2	4	3	3	4	
3	1	3	5	4	3	3	3	2	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	
4	5	5	5	3	2	4	4	4	5	3	5	1	4	2	5	4	4	1	5	4	2	1	5	2	3	4	5	4	5	4	5	4	
1	3	3	3	5	5	3	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
5	1	3	2	3	1	3	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	1	4	5	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
4	2	5	4	5	5	4	4	2	4	4	5	5	4	5	4	4	4	2	5	4	5	5	3	5	5	4	4	4	2	5	4	4	
4	5	5	5	4	5	5	2	3	3	4	5	5	4	3	4	2	3	5	5	4	5	5	5	3	5	4	4	4	3	5	4	4	
4	3	3	4	5	3	4	4	5	1	5	3	3	4	3	3	5	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	
5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	5	5	4	4	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
3	3	4	3	5	3	4	2	4	4	3	4	3	3	2	2	5	3	2	4	3	4	3	4	4	3	2	3	4	2	4	4	3	3
4	5	4	5	5	5	5	3	4	2	5	4	1	3	4	4	3	4	4	4	4	5	1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	4	4	3	5	3	4	4	5	1	5	4	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4
1	4	1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	1	4	3	5	3	4	4	5	3	4	5	3	4	1	3	3	4	
4	3	3	5	5	5	4	2	5	5	2	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	5	3	5	5	3	4	4	4	5	3	4	4
4	3	2	4	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
4	4	3	4	4	4	4	3	2	1	5	2	4	3	3	4	2	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	3	4	2	3	3	3	
4	5	4	5	3	5	4	5	3	3	4	3	5	4	4	3	5	3	5	4	4	5	5	5	4	5	3	3	3	3	3	4	3	4
3	4	3	2	2	3	3	3	1	4	5	4	3	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	5	4	5	3	3	1	3	3	3
1	4	3	3	3	1	3	3	5	5	3	5	3	4	4	1	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	4	4	1	1	5	3	3	3
4	4	3	5	4	5	4	3	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4
2	4	1	5	3	5	3	2	3	3	4	3	5	3	3	3	3	4	4	1	3	5	5	4	3	4	4	3	3	3	1	3	3	3
3	4	3	5	4	5	4	4	4	3	3	3	1	3	4	3	1	5	5	3	4	5	1	5	4	4	5	3	3	4	3	4	4	4

## Consentimiento informado

Apata, 02 de enero de 2023.



SR. LUIS ALBERTO YUPANQUI CRISTOBAL  
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DE APATA.

**ASUNTO: SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA  
DESARROLLAR UN TRABAJO DE  
INVESTIGACIÓN.**

Bach. Tatiana Mercedes Colqui Varona, identificada con DNI: 60846840 y Bach. Maria Nicole Dominic Casas Rafael, con DNI. 70055241, egresadas de la Universidad Peruana Los Andes de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, de la Carrera Profesional de Administración y Sistemas, por medio del presente hago de conocimiento:

Que, estoy realizando un trabajo de investigación el cual será la Tesis que sustentare para optar el título Profesional de Licenciado en Administración, para lo cual solicito a su digno despacho me permitan aplicar el cuestionario a los colaboradores de la Entidad, para dicha tesis titulada:

**"Sistema de Información y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Apata - 2023".**

Conocedores de su trayectoria profesional y estrecha vinculación en el campo de investigación, le solicitamos su colaboración ya que su Institución se verá beneficiada en la medida en que, una vez aprobada la tesis ayudará en la mejora de la organización.

Agradeciéndole por anticipado su gentil colaboración.

Atentamente;

Bach. Tatiana Mercedes Colqui Varona  
DNI. 60846840

Bach. Maria Nicole Dominic Casas Rafael  
DNI. 70055241



# MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE APATA

GESTIÓN EDIL 2023 - 2026

*¡Por un distrito sostenible, saludable y próspero!*



## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Apata, 16 de enero del 2023.

**Señoritas:**

TATIANA MERCEDES COLQUI VARONA

MARIA NICOLE DOMINIC CASAS RAFAEL

**Presente. -**

**Asunto:** Autorización para el desarrollo de trabajo de investigación.

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente comunico a usted que, en base a la solicitud presentada, a la **Municipalidad Distrital de Apata**, autoriza aplicar el cuestionario a los colaboradores de la Entidad, para dicha tesis titulada:

**"Sistema de Información y calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Apata - 2023"**.

**Atentamente:**

  
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE APATA  
 JAUJA - JUNÍN  
 Abg. Estróbaldo Lozano Cordero  
 GERENTE MUNICIPAL

### Fotos de Aplicación del Instrumento





