



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“PLAN DE MOTIVACIÓN PARA MEJORAR LA CALIDAD DE
SERVICIO A LOS HABITANTES POR PARTE DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUMBADEN, REGIÓN
CAJAMARCA 2019”**

PRESENTADA POR:

BACH. VASQUEZ QUISPE, JOSELIN LISETH

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR

MG. EDUARDO YGNACIO ARRAYA CELIS

LAMBAYEQUE – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedico esta tesis primeramente a DIOS, quien me inspiró mi espíritu para la conclusión de esta tesis. A mis padres quienes me dieron vida, educación, apoyo y consejos, a mis compañeros de estudio, a mis maestros, amigos y a mi novio quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. A todos ellos se los agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria

Agradecimiento

El amor recibido, la paciencia con la que cada día se preocupaban mis padres por mi avance y desarrollo de esta tesis, es simplemente único y se refleja en la vida de un hijo.

Gracias a mi padres por ser los principales motores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar en mí y creer en mis expectativas , gracias a Dios por la vida de mis padres, también porque cada día bendice mi vida con la hermosa oportunidad de estar y disfrutar a lado de las personas que sé que me aman, y a las que yo sé que más amo en mi vida.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron en la realización de esta tesis.

Índice de contenido

Portada	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de figuras.....	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	8
Abstract.....	9
Introducción	10
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Planteamiento del problema.....	12
1.2. Formulación del Problema	15
1.3. Objetivos de la investigación.....	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos.....	15
1.4. Justificación del estudio.....	16
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	18
2.1. Antecedentes del estudio	18
2.1.1. Internacional	18
2.1.2. Nacional.....	20
2.1.3. Local	24
2.2. Bases Teóricas	28
2.2.1. Motivación.....	28
2.2.2. Calidad de servicio.....	39
2.2.3. Definición de términos	49
2.3. Hipótesis	49
2.4. Variables.....	49
2.4.1. Definición conceptual de la variable.....	49
2.4.2. Definición operacional de la variable	50

2.4.3. Operacionalización de la variable	50
CAPITULO III: METODOLOGÍA	53
3.1. Ámbito de estudio	53
3.2. Tipo de investigación	53
3.3. Nivel de investigación.....	54
3.4. Método de Investigación	54
3.5. Diseño de Investigación.....	54
3.6. Población, Muestra, Muestreo.....	55
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	56
3.8. Procedimiento de recolección de datos	57
3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	58
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	59
4.1. Presentación de resultados	59
4.2. Discusión	75
Conclusiones	79
Recomendaciones	80
Referencias bibliográficas.....	81
ANEXOS.....	85

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Modelo del proceso de motivación	30
Figura 2. El efecto de los factores higiénicos y los motivacionales	32
Figura 3. La pirámide de las necesidades humanos de Maslow y sus implicaciones	35
Figura 4. Comparación de los modelos de Maslow y Herzberg	36
Figura 5. Las dimensiones de la escala SERVQUAL que impactan en la calidad de servicio	42
Figura 6. Dimensión Factores Higiénicos de la motivación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbabén, Región Cajamarca, 2019	59
Figura 7. Dimensión Factores Motivacionales de la motivación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbabén, Región Cajamarca, 2019	60
Figura 8. Dimensión Evidencia Física de la Calidad de Servicio que reciben los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbabén, Región Cajamarca, 2019	61
Figura 9. Dimensión Fiabilidad de la Calidad de Servicio que reciben los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbabén, Región Cajamarca, 2019	62
Figura 10. Dimensión Capacidad de Respuesta de la Calidad de Servicio que reciben los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbabén, Región Cajamarca, 2019.	63
Figura 11. Dimensión Seguridad de la Calidad de Servicio que reciben los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbabén, Región Cajamarca, 2019.....	64
Figura 12. Dimensión Empatía de la Calidad de Servicio que reciben los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbabén, Región Cajamarca, 2019.....	65

Índice de tablas

Tabla 1 Dimensiones del modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio.....	45
Tabla 2 Modelos de calidad de servicio.....	46
Tabla 3 Operacionalización de la variable independiente.....	51
Tabla 4 <i>Operacionalización de la variable dependiente</i>	52
Tabla 5. Dimensión Factores Higiénicos de la motivación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbabén, Región Cajamarca, 2019	59
Tabla 6. Dimensión Factores Motivacionales de la motivación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbabén, Región Cajamarca, 2019	60
Tabla 7. Dimensión Evidencia Física de la Calidad de Servicio que reciben los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbabén, Región Cajamarca, 2019	61
Tabla 8. Dimensión Fiabilidad de la Calidad de Servicio que reciben los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbabén, Región Cajamarca, 2019	62
Tabla 9. Dimensión Capacidad de Respuesta de la Calidad de Servicio que reciben los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbabén, Región Cajamarca, 2019.	63
Tabla 10. Dimensión Seguridad de la Calidad de Servicio que reciben los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbabén, Región Cajamarca, 2019.....	64
Tabla 11. Dimensión Empatía de la Calidad de Servicio que reciben los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbabén, Región Cajamarca, 2019	65
Tabla 12	89

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo proponer un plan motivacional que permita mejorar la calidad de servicio a los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019. Este estudio es un tipo de investigación no experimental, que se realizó en una población de 22 colaboradores y con un grupo muestral de la misma cantidad dado que fue universal, teniendo al plan de motivación como variable independiente y a la calidad de servicio como variable dependiente. Los datos de ambas variables en sus diferentes dimensiones se han obtenido a través de la técnica de la encuesta con la aplicación de dos cuestionarios, uno para cada variable. De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos. En cuanto a la motivación se encontró que el personal no está motivado con un puntaje de 70%, asimismo en la calidad de servicio, no se halló que estén de acuerdo que lo brindado sea de calidad con un puntaje promedio de 60%, lo factores encontrados fueron las instalaciones las cuales no son adecuadas y el personal que no brinda disposición alguna de apoyo al usuario. Para ello se elaboró un plan motivacional, el cual contiene talleres para su aplicación, con el fin de mejorar la calidad de servicio.

Palabras Claves: Plan Motivacional, calidad de servicio, Municipalidad de Tumbaden

Abstract

The purpose of this research work is to propose a motivational plan to improve the quality of service to the inhabitants by the District Municipality of Tumbaden, Cajamarca Region, 2019. This study is a type of non-experimental research, which is carried out in a population of 22 employees and with a sample group of the same amount given that is universal, having the motivation plan as an independent variable and the quality of service as a dependent variable. The data of both variables in their different dimensions have been obtained through the survey technique with the application of two questionnaires, one for each variable. According to the statistical results obtained. As for the motivation, it is found that the staff is not motivated with a score of 70%, specifically in the quality of service, it was not found that they agree that the quality sea flange with an average score of 60%, the factors they found the facilities which are not adequate and the staff that does not provide any provision of user support. For this, a motivational plan was developed, which contains workshops for its application, in order to improve the quality of service.

Keywords: Motivational Plan, quality of service, Municipality of Tumbaden

Introducción

El presente trabajo de investigación se centra en el desarrollo de un plan motivacional con el fin de mejorar la calidad de servicio que brinda la Municipalidad Distrital de Tumbaden, ya que la calidad de servicio como para toda entidad es de suma importancia, porque a través de ella se obtiene la diferencia con otro tipo de entidades y aunque en este caso no se trate de competencia alguna puesto que es una entidad estatal, se debe tomar consideraciones ya que la persona que recibe dichos servicios requieren de que este sea bueno, por ello el plan motivacional permite identificar los errores que se están cometiendo al brindar dicho servicio, y poder reforzar o cambiar la distintas maneras de brindar apoyo, confianza y respeto al usuario. Por ello es considerado como la percepción del cliente de acuerdo a la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, así como de los aspectos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un servicio y producto (Larrea, 1991, citado en, Chávez, Quezada, & Tello, 2017).

Sin embargo, el desempeño observado en la municipalidad de Tumbaden, no es el esperado o lo que se necesita para que la entidad brinde un buen servicio a los habitantes, y todo ello se debe a la falta de motivación evidente en los colaboradores, debido a que no perciben que se tiene un especial interés en desarrollarlos tanto a nivel personal como profesional, la comunicación con los altos mandos suele ser limitada, por otro lado, existe gran interés de cada uno de los trabajadores por actualizarse en temas relevantes y oportunos para la municipalidad, ya que esta suele tener deficiencias en sus procesos. En tal sentido, evidenciándose la realidad que enfrentar la entidad se cree relevante el realizar una investigación que permita mejorar la calidad de servicio en la población de la Región Cajamarca.

Asimismo, esta investigación fue de tipo descriptivo-propositivo, el cual se utiliza para poder detallar los resultados del estudio y en base a los resultados que se obtienen, se elabora un programa motivacional como propuesta de intervención, asimismo el método empleado fue el cuantitativo, este consta de un conjunto de procesos, en el cual se sigue una secuencia lógica, seguidamente el diseño planteado fue no experimental, en donde el investigador no manipula variable alguna, puesto que su trabajo es observar y registrar los fenómenos del

contexto, de igual manera es de diseño transversal o transeccional, implicando que la recolección de los respectivos datos se efectuará en un periodo establecido.

En cuanto a la población, estuvo constituida por 22 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbaden Provincia de San Pablo, Región Cajamarca, para la muestra se tomó la totalidad de la población, debido a que se contó con un número pequeño de personal. El objetivo de la investigación fue proponer un plan de motivación que permita mejorar la calidad de servicio a los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019, para el cual se presentaron lo específicos, a) Analizar y diagnosticar la motivación actual de los colaboradores de la Municipalidad b) Analizar la situación actual de la calidad de servicio a los habitantes por parte de la Municipalidad. c) Identificar los factores influyentes en la calidad de servicio por parte de la Municipalidad. d) Diseñar el plan motivacional que permita mejorar la calidad de servicio a los habitantes por parte de la Municipalidad.

El esquema de la investigación tiene la siguiente la siguiente forma, en el capítulo I, se encuentra la problemática del tema que se está investigando, así como los objetivos planteados, tanto general como específicos, seguidamente esta la justificación de ello.

En el capítulo II, se muestra el marco teórico, que contiene los antecedentes de estudio, que son las investigaciones realizadas por otros autores respecto al mismo tema, tanto internacional, nacional y local, por consiguiente, están las bases teóricas respecto a la motivación y la calidad de servicio, así también la hipótesis y la operacionalización de ambas variables.

En el tercer capítulo, se detalla la metodología, que tiene el ámbito de estudio, el tipo, nivel, método y diseño de investigación, así como la población, muestra y técnicas tanto de resolución como de procesamiento de los datos.

En el cuarto capítulo se muestra el desarrollo de cada objetivo planteado en la investigación, seguido de la comparación con otros autores, las conclusiones y las respectivas recomendaciones, referencias bibliográficas y los anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad es inevitable observar que en el mundo empresarial la competitividad avanza con rapidez, generando que el capital humano cumple un rol sumamente importante, debido a que ellos son la esencia y motor de la entidad, ya que la realización de sus funciones, logran que la empresa u organización existe y se mantenga a lo largo del tiempo, enfrentado diversos desafíos (Arévalo & Ordoñez, 2017). Es bien sabido que este mundo es cambiante e innovador a nivel social, económico y tecnológico, lo cual obliga a las entidades a mejorar sus procesos y brindar un servicio o producto de calidad sin descuidar a su capital humano, para generar mejores resultados en beneficio de la empresa u organización (Sum, 2015).

Pérez (2016) comenta que el talento humano o capital humano es el recurso más valioso de las empresas y organizaciones, ya que éste contribuye a generar mayor competitividad, resaltando de otras y ser rentable durante el tiempo. La globalización y esta sociedad dinámica, ha conllevado que las instituciones se esfuercen por crear condiciones de mejorar la calidad en el trabajo, que motiven a todo su personal y que estas a su vez influyan positivamente en el resultado que se esperan en cuanto a sus funciones diarias.

En este contexto la motivación suele cumplir un rol importante para toda organización que desee cumplir con sus objetivos propuestos, ya que será de gran ayuda siempre y cuando se efectúe de manera adecuada, por otro lado, el motivar se torna un gran desafío para la alta dirección, debido a que es un fenómeno que no se puede observar directamente, puesto que se interioriza en los trabajadores, siendo el principal responsable de dominarlos y dirigir su comportamiento en un determinado momento, con la finalidad de satisfacer alguna carencia (Burga & Wiese, 2018).

A nivel mundial, la Comunidad Laboral Trabajando (2016) menciona que en España un 19% de colaboradores no se sentían cómodos y a gusto en la entidad donde laboran, los motivos fueron que el clima laboral no era el adecuado, no existía una adecuada relación con sus jefes, el trato era poco educado, factores que afectaron y generaron niveles desfavorables de motivación.

De igual manera Cardoza (2014) citado en De la Puente (2017) indicó que en México el aumento de permisos por parte del personal aumentó a un 67%, esto afectó a las organizaciones, ya que no contaban con personal suficiente para brindar un buen servicio a los usuarios, debido que no podían ejecutar todas las funciones necesarias.

En el Perú, casi la mitad de instituciones públicas logran motivar a sus colaboradores, para lo cual optan por utilizar el método de rotación para intentar que su personal se sienta cómodo o demuestre características que le permitan adecuarse a sus puestos de trabajo, brindando un servicio de calidad para con sus usuarios, el cual ha sido evidenciado por la encuesta "Tendencias de retención de talento humano Perú 2014" la cual fue aplicada por PWC y HBC Consultores, en donde se encontró que la rotación es una de las prácticas que promueven la motivación y compromiso con la institución, los cuales deben ser enfatizados por las empresas y organizaciones, de esta manera lograrán los resultados esperados, (Frontado & Muñoz, 2017).

Por su parte, Frías (2014) citado en De la Puente (2017) afirma que un colaborador se siente motivado y comprometido con la entidad en la que labora, cuando esta es capaz de ofrecerle y cumplir con las condiciones adecuadas para su adecuado desenvolvimiento y desarrollo de funciones, añade que a pesar de ellos en los últimos años diversas organizaciones no se han comprometido con ello, lo cual ha generado malestar entre su personal.

Datos que evidencian las dificultades que presentan en la actualidad las organizaciones y la calidad en el servicio brindado también es un tema de suma relevancia tanto para entidades públicas como privadas, las cuales están

implementando diversos procesos de mejora para lograr la satisfacción de sus clientes a nivel interno como externo, cada uno de ellos es sumamente importante pues dependerá que el usuario prefiera el servicio, confíe nuevamente en él y posiblemente el recomendarlos. Aunque esta idea parezca sencilla y obvia, existen empresas y organizaciones que no hacen hincapié a la mejora continua, lo que conlleva a la incomodidad que produce la pérdida de los clientes o usuarios (Huanocolio, 2018).

En la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, se evidenció que el 32.6% de los habitantes calificaron con el nivel regular la calidad de servicio que ofrece dicha institución, de igual manera el 21% expresa que la eficiencia es regular y un 15.9% expresa que la accesibilidad a los servicios a veces es adecuada, generando en ocasiones el malestar de los habitantes, quienes consideran que la municipalidad no está cumpliendo a cabalidad sus funciones (Rojas, 2017).

Por su parte Lalupú (2017) demostró que en la Municipalidad distrital de Catacaos la existencia de percepción muy alta en cuanto a la calidad del servicio y satisfacción de contribuyente, debido a los buenos procesos que siguieron, así como de su plan de trabajo que trataron de cumplir con todo lo propuesto, por último sus colaboradores se encontraban capacitados, comprometidos y motivados con los objetivos institucionales.

A nivel local, la Municipalidad Distrital de Tumbaden Provincia de San Pablo, Región Cajamarca, es una Institución del gobierno que tiene la finalidad de administrar los ingresos económicos y desarrollar labores en beneficio y progreso de la comunidad, en la actualidad se evidencia la falta de dirección política del alcalde de la entidad, lo cual se puede evidenciar en la falta de personal debidamente capacitado para efectuar debidamente sus funciones, respondiendo adecuadamente ante los requerimientos de la población, de igual manera no se aprecia un interés por elaborar un plan de capacitación para intervenir en esta deficiencia, a pesar de ello los funcionarios y trabajadores de la Municipalidad laboran con respecto a la convivencia en el desarrollo de las actividades diarias que se ejecutan.

Sin embargo, el desempeño observado no es el esperado o lo que se necesita para que la entidad brinde un buen servicio a los habitantes, y todo ello se debe a la falta de motivación evidente en los colaboradores, debido a que no perciben que se tiene un especial interés en desarrollarlos tanto a nivel personal como profesional, la comunicación con los altos mandos suele ser limitada, por otro lado, existe gran interés de cada uno de los trabajadores por actualizarse en temas relevantes y oportunos para la municipalidad, ya que esta suele tener deficiencias en sus procesos. En tal sentido, evidenciándose la realidad que enfrentar la entidad se cree relevante el realizar una investigación que permita mejorar la calidad de servicio en la población de la Región Cajamarca.

1.2. Formulación del Problema

¿Cómo mejorar la calidad de servicio a los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Proponer un plan de motivación que permita mejorar la calidad de servicio a los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Analizar y diagnosticar la motivación actual de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019.
2. Analizar la situación actual de la calidad de servicio a los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019.
3. Identificar los factores influyentes en la calidad de servicio por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019.

4. Diseñar el plan motivacional que permita mejorar la calidad de servicio a los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019.

1.4. Justificación del estudio

El proyecto de investigación es relevante ya que consiste en proponer un plan de motivación para mejorar la calidad de servicio para con los habitantes, esta propuesta está dirigida a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, es por eso que la presente investigación hace referencia a estrategias motivaciones como una herramienta y gran oportunidad de poder brindar un mejor servicio a los habitantes y que estos estén contentos con la gestión.

En el ámbito teórico, se justifica ya que el estudio tiene respaldo teórico, lo cual será de gran ayuda para comprender el fenómeno descrito, así mismo contribuirá a dar respuesta a las hipótesis de investigación, por otro lado, servirá como una guía para que la municipalidad, invierta y ejecute las técnicas implementadas en el plan elaborado para su realidad actual y así mejorar la calidad de servicio.

Metodológicamente, se justifica debido a que surge la necesidad de elaborar un plan de motivación para optimizar la calidad de servicio que brindan los colaboradores de la municipalidad a los habitantes del distrito de Tumbaden, de acuerdo a los requerimientos de los habitantes, así como de la situación actual que enfrenta la entidad, este será un medio por el cual se logre una mejora integral dentro de la gestión, evidenciándose en los resultados posteriores.

Concerniente al ámbito práctico, la investigación se justifica ya que servirá como respaldo para posteriores investigaciones con la misma problemática, debido a que se ofrece datos reales del sector servicios, así como una guía para diversas municipalidades que deseen brinda run mejor servicio en su gestión, obteniendo un personal altamente calificado y motivado para ejercer sus funciones a cabalidad, así mismo se desea la aprobación de los usuarios.

Por último, se justifica en el ámbito social, porque los datos recolectados en el transcurso del estudio de investigación servirán para intervenir adecuadamente ante la problemática y de esta manera los habitantes del distrito de Tumbaden gozaran de un servicio de calidad, debido a que un personal motivado y comprimido con la institución, brindará y dedicará su tiempo y esfuerzo para cumplir con los objetivos organizacionales.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

2.1.1. Internacional

Noj (2015) en su estudio titulado *“La efectividad de un programa de motivación a los vendedores para incrementar las ventas del almacén de electrodomésticos de Mazatenango, Suchitepéquez”* en la Universidad Rafael Landívar, tuvo como objetivo determinar el efecto del programa de motivación en los colaboradores de una empresa de electrodomésticos, con un tipo de investigación descriptiva con un diseño experimental, la muestra la conformaron 30 colaboradores de 20 a 35 años de edad, a quienes se les administro un cuestionario de motivación de Pinto, los resultados muestran que el programa de motivación influyo en el incremento de ventas, debido a que antes de su aplicación solo el 53% de los colaboradores se encontraron motivados y luego de la administración el porcentaje aumento a un 80% logrando una mejora en las ventas, se halló que el factor seguridad se ascendió de 53% a 94% siendo este muy influyente, el programa de motivación fue eficaz ya que se incentivó de manera no monetaria mediante premios, regalos, descansos, cenas entre otros, por otro lado, el factor ambiente paso de 66% a 80% en donde la comunicación mejoro entre compañeros, jefes de áreas y clientes, de igual manera el factor aspiraciones personales incremento de 60% a 87% en donde la empresa brindo la oportunidad de crecimiento profesional para con sus colaboradores, por último el factor de importancia en el trabajo ascendió de 56% a 92% en donde se mejoró el compromiso con el trabajo y apara con la empresa.

Can (2015) en su estudio denominado *“Propuesta de un programa de motivación para colaboradores del centro de formación integral ciudad de la esperanza de Cobán, Alta Verapaz”* en la Universidad Rafael Landívar, tuvo como finalidad general identificar los elementos que debe tener el programa de motivación dirigido a los colaboradores de la empresa mencionada, para ello se utilizó un tipo de investigación descriptiva, su muestra la constituyeron 24 personas 9 varones y

15 mujeres a quienes se les aplicó una encuesta. De los resultados se concluye que, en la dimensión desarrollo de factor condiciones de trabajo, es decir la comodidad (38%), limpieza (38%) y motivación en el trabajo (46%) se observó un desempeño mínimo, en lo que concierne en relaciones con supervisores se halló un bajo rendimiento en afinidad (21%) relación con los supervisores (29%), en el factor relaciones con compañeros de trabajo se halló que el 50% lo califica como agradable, pero a pesar de ello el 42% no alcanza a formar lazos de amistad y el 38% no cree que existe apoyo continuo, en enriquecimiento del puesto, en el factor enriquecimiento de puesto, los sujetos afirman que no les permiten trabajar de manera innovadora (42%), existe poca confianza de los supervisores (54%) y solo efectúan labores triviales (33%), en empoderamiento se evidenció que el 42% no considera que la empresa reconozcan su trabajo, así mismo el 50% responsabilizan a los directivos y el 33% no desea realizar otra actividad fuera de su puesto, por último en el factor de desarrollo de carrera se observó que un 38% considera bajo la seguridad o crecimiento en el centro, un 33% no visualiza un futuro dentro de la empresa y un 50% considera que dejara de laborar en la empresa.

Coello (2015) en su trabajo de investigación titulado *“Modelo para la motivación de personal de una empresa constructora en la República de Honduras”*, en la Universidad Politécnica de Valencia- Honduras, tuvo como finalidad el proporcionar un modelo que ayude a optimar la motivación de la empresa mencionado, el cual conllevara a obtener mejores resultados en cuanto a productividad, para ello utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño descriptiva-propositiva, la muestra la conformaron gerentes, directores y jefes y obreros de empresas constructoras, dando una totalidad de 61 personas, a los cuales se les administró un cuestionario. De los resultados se puede constatar que sola alta dirección esta acuerdo con las medidas de motivación que emplea (100%) a diferencia de los altos mandos que no están de acuerdo (38,5%) por su parte los operarios se encuentran en una situación dudosa (66,7%), indicando que no perciben una motivación adecuada, concerniente a la satisfacción el 37,7% se halla poco satisfecho con las condiciones que la empresa les brinda, por ello el 77% expresa que la productividad mejoraría

si la empresa optimiza sus condiciones laborales, ante esta realidad el modelo de motivación servirá para cubrir las necesidades y requerimientos exigidos por los colaboradores y por ende llegar a obtener éxito en los proyectos venideros.

Calderon (2015) en su trabajo de investigación denominada *“Motivación en el personal administrativo de la Municipalidad del Municipio de Río Hondo, departamento de Zacapa”* en la Universidad Rafael Landívar, tuvo como finalidad el evaluar el nivel de motivación del personal administrativo de la municipalidad de Río Hondo, para ello empleo un tipo de investigación descriptiva y su muestra la constituyo 48 colaboradores entre jefes y empleados, a los cuales se les aplicó un cuestionario. Se halló que para el 85.42% su salario no les alcanza para cubrir sus necesidades, el 77.08% se siente inseguro en su puesto laboral, el 95.83% considera que el compañerismo es importante en el trabajo pero a pesar de ello no existe tal compañerismo en la empresa, el 100% asegura que atender aspectos como valoración, reconocimiento, salario adecuado e incentivo ayudaría a desempeñar las actividades con mayor eficiencia y calidad, para el 97.92% es importante realizar tanto actividades recreativas como sociales, es importante mencionar que el 93.75% presenta un comportamiento poco motivador ya que no encuentra ayuda al momento de presentársele dificultades, el 89.58% recibe un mínimo pago compensador e incentivador, 81.25% manifiesta insatisfacción por la poca oportunidad de hacer carrera en el ámbito profesional, por ende el nivel de motivación es medio debido a que no se presta atención ni refuerzan la satisfacción personal, profesional e institucional.

2.1.2. Nacional

Jacobo (2018) en su trabajo de investigación denominado *“Programa de incentivos y su impacto en la mejora de la gestión de la municipalidad distrital de Usquil, periodo 2014 -2016”* en la Universidad César Vallejo, tuvo como finalidad el determinar el impacto que produce el programa de incentivos en la gestión de la municipalidad distrital de Usquil, en un determinado periodo. El diseño utilizado fue

el no experimental y de tipo transversal o transaccional, la población y muestra estuvo representada por la Municipalidad de Usquil, las técnicas e instrumentos empleados para recolectar datos fue un análisis y fichas documentales. Los resultados muestran que el programa de incentivos logro impactar positivamente en la mejora de la gestión municipal, existiendo una relación positiva de $r = 0,749$, así mismo existe una alta relación entre el % de cumplimiento de metas y la relación entre lo recibido y programado ($r = 0.680$). Por otro lado, el año 2016 el Gobierno Central asigno recursos económicos para el cumplimiento de metas de la Municipalidad un monto total de s/ 694,699.00 para el 100% de lo programado; en el año 2014 se cumplió en un 78% de las metas cumplidas asignándose recursos de s/. 993,984.00 y en el 2015 se cumplió un 70% de las metas asignándose recursos de a s/. 909,378.00, es así que en el transcurso de los dos años del programa solo se cumplieron 27 de 35, equivalente al 77.14%; frente a 8 metas no cumplidas que representa por el 22.86%, a pesar de ello se determinó que un programa de incentivos municipales es una opción importante para poder acceder a recursos económicos asignados por el gobierno central y mejorar la calidad en la atención.

Campos (2017) en su investigación titulada "*Repercusión de la Calidad de Servicio en la Imagen Institucional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera al 2017*" en la Universidad César Vallejo, determinó la repercusión de la calidad de servicio en la imagen institucional de la Municipalidad mencionada, para lo cual utilizo un tipo de investigación transversal con diseño no experimental, su muestra la conformaron 374 contribuyentes a quienes se les administró un cuestionario, se halló un nivel medio en las dimensiones de calidad de servicio, en fiabilidad con 3.09, capacidad de respuesta con 2.90, seguridad 3.08, en empatía con 2.97 y en elementos tangibles con el 3.19, por otro lado, en la identificación de la percepción de la imagen institucional de la municipalidad se obtuvo un promedio 2.83 lo que indica que la percepción está en nivel media, con respecto a la relación de los dimisiones de calidad de servicio con la imagen institucional se halló un relación significativa de 0.106, así mismo se encontró relación directa entre

Capacidad de respuesta y la Imagen institucional (0.105) así como en seguridad y la imagen institucional obteniendo una correlación directa de 0.248, entre empatía y la imagen institucional con 0.048, finalmente entre elementos tangibles y la imagen institucional con una correlación directa de 0.256, sin duda si se una buena calidad de servicio la imagen institucional se reflejará en la municipalidad.

Gallarday (2017) en su estudio denominado “*Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016*” en la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo principal determinar la relación entre competitividad y calidad de los servicios públicos en la Municipalidad de Barranca, se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional con diseño no experimental corte transversal, su muestra estuvo constituida por 80 directivos y ejecutivos de la Municipalidad, a quienes se les aplicaron dos cuestionarios. Se halló la existencia entre relación significativa entre las variables de estudio con un Rho de Spearman 0.746, de igual manera se encontró una relación positiva entre innovación con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Provincial de Barranca (0.454), entre tecnología con la calidad de los servicios con el Rho de Spearman 0.488, de igual manera existe relación significativa entre flexibilidad productiva con la calidad de los servicios (0.643) y por ultimo agilidad comercial se relaciona con la calidad de los servicios públicos de la Municipalidad Rho de Spearman 0.611.

Sajamí (2015) en su investigación titulado “*La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015*” en la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo principal el establecer la relación entre la motivacional y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad mencionada, se utilizó un tipo de investigación descriptivo-correlacional, con diseño no experimental, la muestra la conformaron 61 trabajadores administrativos. La técnica empleada fue una encuesta de escala Likert. De los resultados se puede concluir que la Municipalidad de Lamas se

encuentra en un nivel de motivación intermedio, logrando un 34% entre parámetros de satisfecho y 29% insatisfecho en la motivación extrínseca, los aspectos de mayor satisfacción fueron los relacionadas con el ambiente físico del trabajo, relación con sus jefaturas; y los aspectos con menos satisfacción estaban relacionados con la necesidad de incentivos por la productividad y las actitudes entre compañeros, con respecto a la motivación intrínseca se encontró en un nivel aceptable el 34% y satisfecho un 27% en el cual se encontró una fuerte preocupación por una comunicación permanente en el trabajo, la calidad de servicio evaluado por los usuarios se ubican en un nivel medio de satisfacción, en donde un 40% es aceptable y el 24% satisfecho, la dimensión con mayor satisfacción fue la empatía y la menos satisfactoria fue la capacidad de respuesta por parte de los empleados, finalmente existe una relación significativa y directa entre las variables de estudio.

López & Romero (2015) en su trabajo de investigación denominado *“Programa de motivación basado en la teoría de dos factores para mejorar el desempeño laboral en la Caja Municipal Sullana- Sede Trujillo”* en la Universidad Nacional de Trujillo, tuvieron como objetivo determinar la mejora del desempeño laboral a través de un programa de motivación, utilizaron un diseño experimental de tipo pre experimental con un solo grupo, la muestra lo constituyo 30 trabajadores, la técnica empleada aplicada fue la encuesta. De los resultados se puede concluir los colaboradores en el desempeño laboral se encuentran satisfechos con respecto a las condiciones físicas con el 81%, el 77% esta con los incentivos económicos, el 82% con las políticas administrativas, el 68% con las relaciones sociales, el 67% en cuanto al desarrollo personal, el 70% en desarrollo personal y un 68% en la relación con la autoridad, en cuanto a la motivación se aprecia que un 48% está conforme con su salario, un 92% con las políticas y administración de la compañía, el 63% seguridad y estabilidad laboral, en las condiciones de trabajo con el 83%, un 60% en importancia del trabajo, así como en reconocimiento con el 58% , posición o nivel jerárquico con el 83% y en las relaciones interpersonales con el 57%, solamente se encuentran conformes con la posibilidad de crecimiento, representado por el 63%,

después de la aplicación de la propuesta, se logró una mejora en el desempeño laboral.

2.1.3. Local

Alarcón (2018) en su investigación que llevó por nombre *“Propuesta de un modelo administrativo para mejorar la calidad en la atención al público en la Municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo, departamento de Cajamarca”* en la Universidad Señor de Sipán, elaboró un modelo administrativo para mejorar el nivel en la atención al público en la mencionada, para ello utilizó un tipo de investigación descriptiva y propositiva, con un diseño no experimental, la muestra la conformaron habitantes y trabajadores de la municipalidad siendo un total de 364 personas, la técnica emplea su encuesta con su debido instrumento siendo este el cuestionario. Se halló que el 40% manifiesto estar totalmente de acuerdo con su participación en planeamiento estratégico y operativo, un 42% está totalmente en desacuerdo en que la institución brinde educación y capacitación de las personas, el 80% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo con que la municipalidad realiza verificación de procesos de atención a los usuarios, un 53 % está en de acuerdo con que la municipalidad no posee el equipamiento, las instalaciones, distribución de áreas y el personal debidamente uniformado e identificado, el 51% se muestra de acuerdo, con el personal de la institución, ya que estos demuestran valores y ética para brindar un servicio de calidad, en capacidad de respuesta, el 70% se encuentran en desacuerdo con la escasa eficiencia en los procesos de atención al usuario, el 53% manifiesta que está de acuerdo, con que la municipalidad muestra fiabilidad en los trámites y servicios, analizando la calidad total de los servicios de atención se concluye que un 43% está de acuerdo con los calidad de atención brindada, mientras que un 51% está en desacuerdo, estos resultados fueron de gran ayuda para elaborar la propuesta de mejora.

Suyon (2018) en su trabajo denominado *“Plan de incentivos laborales para la productividad laboral en Importadora Cervantes SAC”*, Chiclayo, de la Universidad Cesar Vallejo, tuvo como objetivo general el elaborar un plan de incentivos para

mejorar la productividad, para ello empleo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental-propositiva, y su muestra estuvo conformado por 6 trabajadores, a los cuales se les aplicó un cuestionario de motivación laboral. Se halló que el 67% de los colaboradores presentan una producción media, seguida de una producción baja con el 33% del total, en la dimensión eficiencia se halló un nivel medio (67%) en cuando a la eficacia el 83% de los trabajadores presenten un nivel medio y el 17% un nivel bajo, un 66% se hayan insatisfechos, un 83% percibe escasa formación y desarrollo profesional en la empresa, es por ello que si la empresa aplica el plan de incentivos obtendrá una rentabilidad del 24,6% anual, equivalente a un aumento total de S/6515 adicionales.

Ocas & Rocillo (2017) en su trabajo de investigación denominada *“La calidad de servicio de una empresa distribuidora de electricidad en una provincia del departamento de Cajamarca”* en la Universidad Señor de Sipán, tuvieron como finalidad determinar la calidad de servicio en los clientes que acuden a la empresa Distribuidora de electricidad; para ello empleo un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental, la muestra estuvo conformada externa estuvo conformada por 374 clientes y la interna fue considera el total de los colaboradores de la municipalidad, siendo in total de 100 trabajadores, a quienes se les aplico un cuestionario debidamente estructurado. Se halló que la calidad de servicio que brinda la empresa es regular, manifestado por el 77%, el 44,4% expresa que la empresa la mayoría de veces no ha resuelto sus reclamo y quejas de manera inmediata, y solo un 9,4% manifiesta que la empresa siempre ha resuelto sus quejas y reclamos, el 28.68% señala que la atención es personalizada, mientras que un 56.7% menciona que a veces sí y a veces no, el 13.4% expresa que la mayoría de ocasiones son personalizadas, y el 1.6% menciona que siempre lo son, un 79.41% refiere que la mayoría de veces la empresa demuestra seriedad y responsabilidad con sus clientes, el 42.51% de usuarios considera que los colaboradores demuestran empatía, en comparación al 40.6% que expresan que no demuestra empatía, un 47.96% opina que la calidad del servicio es superior a sus expectativas, el 49.7% la mayoría de ocasiones si las supera y solo un 2.4% no considera que supere sus

expectativas, el 71.12% considera que el servicio brindado la mayoría de veces no justifica su costo y el 53% considera que la mayoría de veces el servicio no es accesible al usuario.

Jimenez & Neyra (2017) en su investigación *titulado "Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de San Ignacio – año 2017"* en la Universidad Señor de Sipán, tuvieron como finalidad principal el determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, para lo cual se utilizó un tipo de investigación cuantitativo correlacional, con un diseño no experimental y trasversal, la muestra estuvo constituido por 66 clientes y contribuyentes de la Municipalidad, el instrumento para la recolección de datos se utilizó la técnica de investigación de campo como es la encuesta. Los resultados muestran que si existe relación entre calidad de serio y satisfacción con un nivel de correlación de $r = 0.651$, en cuanto al nivel de las dimensiones se encontró que los elementos tangibles se hallan en un nivel inadecuado con el 78.79%, fiabilidad se obtuvo un nivel regular con el 50%, en capacidad de respuesta se halló un nivel inadecuado con el 45.45%, así mismo en seguridad con el 48.48%, empatía con un nivel regular representado por el 43.94% y en calidad de servicio se obtuvo con nivel regular con el 74.24%. Con respecto a los niveles de la demisión satisfacción se encontró un nivel inadecuado con el 68.18% del total, de igual manera en expectativa con el 53.03%, así como en rendimiento percibido con el 46.975 y sucedió lo mismo con satisfacción de usuario con el 51.52%, por último, se halló relación significativa entre las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción ($r = 0.651$), cuyos resultados contribuyeron a la elaboración de diversas estrategias para mejorar la posición competitiva y otorgar un servicio de calidad a todos sus usuarios.

Santos (2017) en su trabajo de investigación denominada *"Relación entre la motivación y la calidad del servicio al cliente en la empresa de transporte público San Luis SAC"* en la Universidad Señor de Sipán, determinó la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio al cliente en la empresa anteriormente

mencionada, para ello emplearon un tipo de investigación correlacional con propósito y diseño no experimental, su muestra estuvo conformado por 383 usuarios de ambos sexos, cuyas edades oscilaban entre los 18 a 60 años. De los resultados se puede contrastar que, el 60% de los usuarios está en desacuerdo en que la empresa cumpla todo lo que promete, el 35% está en desacuerdo con el servicio que brinda la empresa, para un 44% la empresa no se preocupa por solucionar sus problemas, se apreció que para el 57% se mantiene indiferente al grado de fiabilidad de la empresa, un 51% y 49% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las instalaciones, un 61% está en desacuerdo con la seguridad en las instalaciones, el 73% no consideran que lo empleados muestren cortesía al brindar los servicios, el 69% de las personas están en desacuerdo con la atención personalizada que brindan los colaboradores, el 44% muestra indiferencia a las estrategias de ayuda de la empresa, en cuanto a los colaboradores se evidencio que 56% está en desacuerdo con los elogios que recibe, dado a ello el 48% está de acuerdo con que se reconozca y elogie el buen desempeño, el 56% está en desacuerdo con el incremento de su sueldo sin solicitud previa, el 56% esta indiferente con respecto a que la empresa reconozca el trabajo que desempeño, 60% no considera que se les otorga incentivos por parte de la empresa, el 80% está de acuerdo con que un incentivo es la manera de motivar para su buen desempeño laboral, un 68% está en desacuerdo con sus horarios, un 36% está en desacuerdo con respecto a su aportación de soluciones cuando se ha suscitado algún problema en la empresa, 48% de los trabajadores encuestados está en desacuerdo en que puedan sobresalir en sus funciones y salir adelante con su trabajo, es decir, no cuentan con un buen clima laboral para que estén motivados e identificados con su empresa u organización y pueda lograr sus objetivos, por ende la propuesta va a enfocada a mejorar su nivel de motivación y que este ayude a la realización eficiente de sus funciones.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Motivación

Es uno de los temas más estudiados en el transcurso de la historia, dado a ello diversas ciencias han presentado sus perspectivas acerca de ello, todas estas concuerdan que la motivación es lo que mueve a un determinado sujeto son los motivos que considera como importante para su supervivencia y bienestar (Coello, 2015).

Para la Real Academia Española (2014) menciona que la palabra motivación proviene del latín “motivus” que significa “Que mueve o tiene virtud para mover”, el cual se entiende como el deseo o interés que lograr una meta, el cual está basado en un incentivo.

La motivación son fuerzas intrínsecas de la persona, las cuales afectan su dirección, intensidad, así como su persistencia en una conducta, la misma que está impulsada a conseguir su determinado objetivo, lo que conlleva a que se realicen diversos esfuerzos durante un cierto periodo de tiempo (Maslow 1943, citado por Giovannone, 2012).

McClelland (1989) citado en Benavides (2017) define a la motivación como aquellos propósitos conscientes, pensamientos íntimos del individuo, que son observables mediante las conductas que este exterioriza, por el interés constante de lograr un objetivo.

Para Maslow (1991) todos los humanos tienden a moverse, por lo cual define a la motivación como aquel impulso del ser humano para satisfacer sus necesidades.

Robbins (2000) en Noj (2015) la motivación es aquella disposición que se encaminen a realizar esfuerzos para alcanzar alguna meta organizacional y que este se condicione para la satisfacción de alguna necesidad.

La motivación es percibida también como aquella disposición de efectuar una o más actividades, las que están dirigidas a obtener un logro o satisfacer alguna

necesidad, y la motivación en el trabajo se define como aquella disposición del colaborador para ejecutar diversos esfuerzos para obtener un meta dentro del a organización, este a su vez debe brindarle todos los medios y condiciones necesarias para sentirse satisfecho con el trabajo realizado (Docenzo & Robbins, 2011, en Holguín & Mancilla, 2015).

Herzberg (1959), citado en Chiavenato (2009), define la motivación como el resultado de dos factores a que él denomino, higiénicos y motivacionales, en donde las fuerzas tanto externos como internos influyen de manera positiva al sujeto, provocando que su comportamiento se direcciona de una manera específica.

Chiavenato (2009) menciona que las teorías de la motivación apuntan a la obtención de metas o alcanzar la satisfacción de las necesidades, ya que el individuo está en la búsqueda de satisfacer sus necesidades humanas, las cuales pueden ser fisiológicas, psicológicas o sociológicas. Es así que en su libro denominado "Comportamiento Organizacional" brinda un modelo del ciclo de la motivación, el que se muestra a continuación:

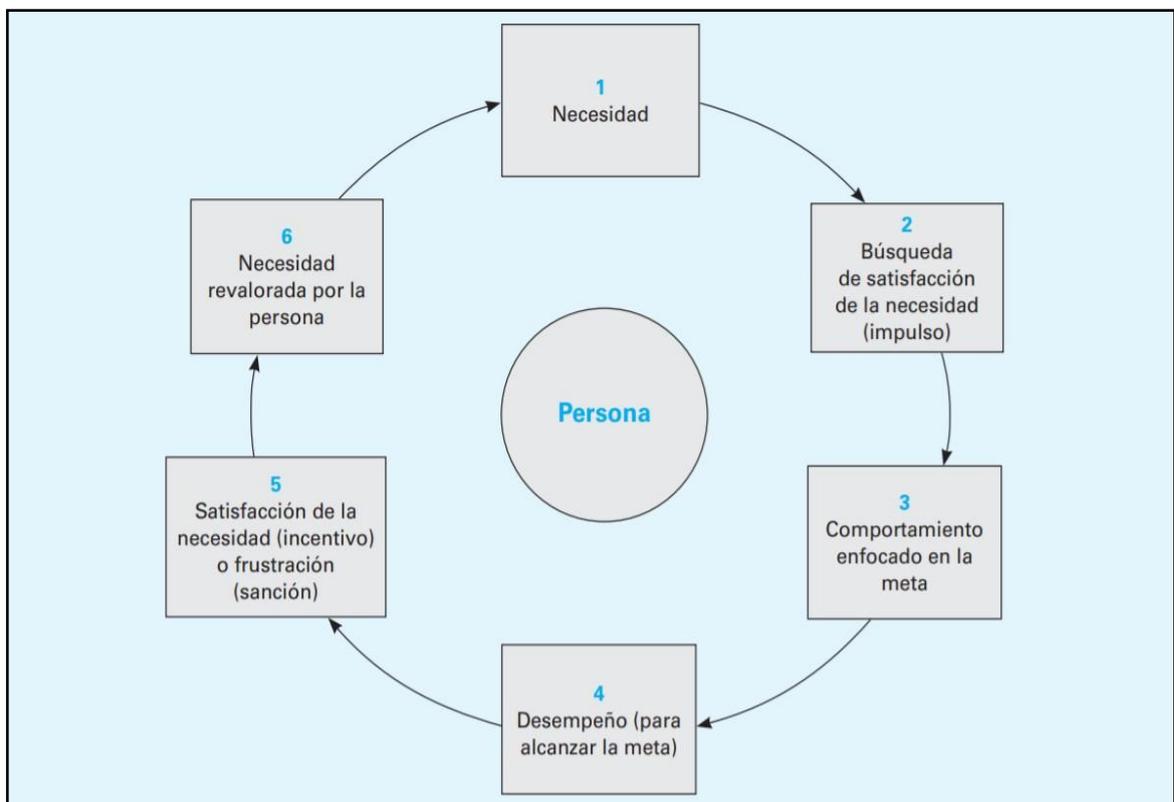


Figura 1. Modelo del proceso de motivación

Fuente: Chiavenato (2009)

2.2.1.1. Teoría de los dos factores de Federick Herzberg

Existen diversas teorías sobre la motivación las cuales defienden su perspectiva, a continuación, presentaremos dos de las teorías más resaltantes:

Para Herzberg (1959), citado por Chiavenato (2009), la motivación de las personas en el ambiente laboral, depende de dos grandes factores que se describen a continuación:

1. Factores higiénicos

Estos factores son aspectos externos del ser humanos, van acorde las necesidades primarias y en el ámbito laboral hacen referencias a las condiciones de trabajo que rodean al individuo, en el cual incluye las instalaciones, el ambiente y todo lo que engloba en el medio físico donde se desarrollan las actividades o funciones principales de cada puesto, el salario, prestaciones sociales, las políticas y normas de la empresa, así como el estilo de liderazgo que predomina en, el clima y cultura laboral, de igual manera incluye las relaciones entre la alta dirección y los colaboradores, la relación entre compañeros de trabajo, los reglamentos administrativos e internos en las que se base la empresa, las diversas oportunidades de ascender en algún puesto; todo lo mencionado corresponde al contexto de trabajo.

Estos factores en la práctica, son empleados para motivar al personal de toda empresa u organización, a pesar de ello estos suelen tener una capacidad limitada para influir en las personas, como su nombre lo indica el término “higiene” hace hincapié a las características preventivas, es decir cuando estos factores suelen utilizarse de manera adecuada evitan la insatisfacción, su influencia no consigue aumentar la satisfacción ni mantenerla de manera duradera.

2. Factores motivacionales

Estas se refieren al perfil de puesto y con el contenido del cargo, las funciones tareas o simplemente deberes relaciones al puesto en sí, es decir que los factores motivacionales son aquellas condiciones internas del sujeto, las cuales conducen su sentimiento de satisfacción y por ende realización personal, suelen estar relacionadas con las necesidades secundarias. En estos factores incluyen, el uso pleno de habilidades personales, la libertad de las habilidades para realizar su trabajo, la responsabilidad total del trabajo, autoevaluación de su desempeño, la definición de las metas y objetivos individuales relacionales en torno a su trabajo, entre otros.

Una de las principales características, es que producen satisfacción duradera y a medida de que su nivel sea más elevado se observarán mejoras en la producción, es así que cuando los factores motivacionales son óptimos, elevan significativamente la satisfacción del personal y cuando son precarias, la satisfacción desaparece.



Figura 2. El efecto de los factores higiénicos y los motivacionales

Fuente: Chiavenato (2009)

Herzberg, concluyó que los factores responsables directos de la satisfacción del personal son muy diferentes a aquellos que producen o causan la insatisfacción, es decir que están totalmente desligados entre ellos, dado a ello, brinda la siguiente percepción: Lo opuesto de la satisfacción no es necesariamente la insatisfacción, por el contrario es la ausencia de satisfacción, de igual manera agrega que, lo opuesto de la insatisfacción no es la satisfacción, sino que esta es la ausencia de insatisfacción.

2.2.1.2. Otras teorías de motivación

Teoría de la Pirámide de necesidades de Abraham Maslow

En la actualidad, esta teoría es la más reconocidas y considerada en diversos trabajos para mejorar la motivación en sus trabajadores, esta teoría ha sido una base para otras teorías que buscan mejorar la calidad de vida en todo su personal.

Maslow (1943), citado por Giovannone (2012), en su teoría de la jerarquía de las necesidades, mediante una pirámide de necesidades, afirma que no todos poseemos las mismas fuerzas para satisfacer nuestras necesidades, además cada individuo se halla en un ordenamiento de cinco necesidades fundamentales, las que abarca las necesidades primarias o básicas hasta llegar a las necesidades secundarias, entre ellas tenemos las necesidades fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y por último la autorrealización. Maslow afirmaba que las necesidades influyen en el comportamiento humano ya que a medida que estas sean satisfechas, el individuo buscará satisfacer las demás, a continuación, se detallan las necesidades:

a) Necesidades fisiológicas:

Son conocidas como primarias, estas son imprescindibles y esenciales para el ser humano, ya que hacen posible su supervivencia, es por ello que son consideradas como básicas, estas se pueden presentar y evidenciar en diferentes grados según el individuo, entre ellas encontramos el hambre, la sed, el sueño, el sexo, refugio.

b) Necesidades de seguridad:

Las necesidades de seguridad están basadas en la protección del individuo en tal sentido van dirigidas a protegerlos del peligro y amenazas que pueda atentar con su estado físico como psicológico, es esta necesidad la que garantiza el desarrollo de las necesidades básicas.

c) Necesidades sociales:

Estas necesidades son por naturaleza parte del ser humano, debido a que este es un ser social, el cual está en la búsqueda constante de integrarse a un grupo, en el que se pueda sentirse acompañado, comunicar sus deseos y establecer adecuadas relaciones interpersonales. En ella se encuentran la amistad, la participación, pertenencia de un o más grupos, amor, cariño y afecto.

d) Necesidades de estima:

Cuando una persona haya desarrollado su sentido de pertenencia, estará en la búsqueda constante de su propia estima, el ser reconocido en su propio grupo social, el de ser autónomo, respetarse a sí mismo y desarrollar competencias. Encontramos el amor propio y confianza en sí mismo.

e) Necesidades de autorrealización:

La autorrealización, es la necesidad más elevada, según Maslow esta es la que todos los seres humanos deben alcanzar y es debido a que en ella el sujeto logra a desarrollar su máximo potencial y talento.

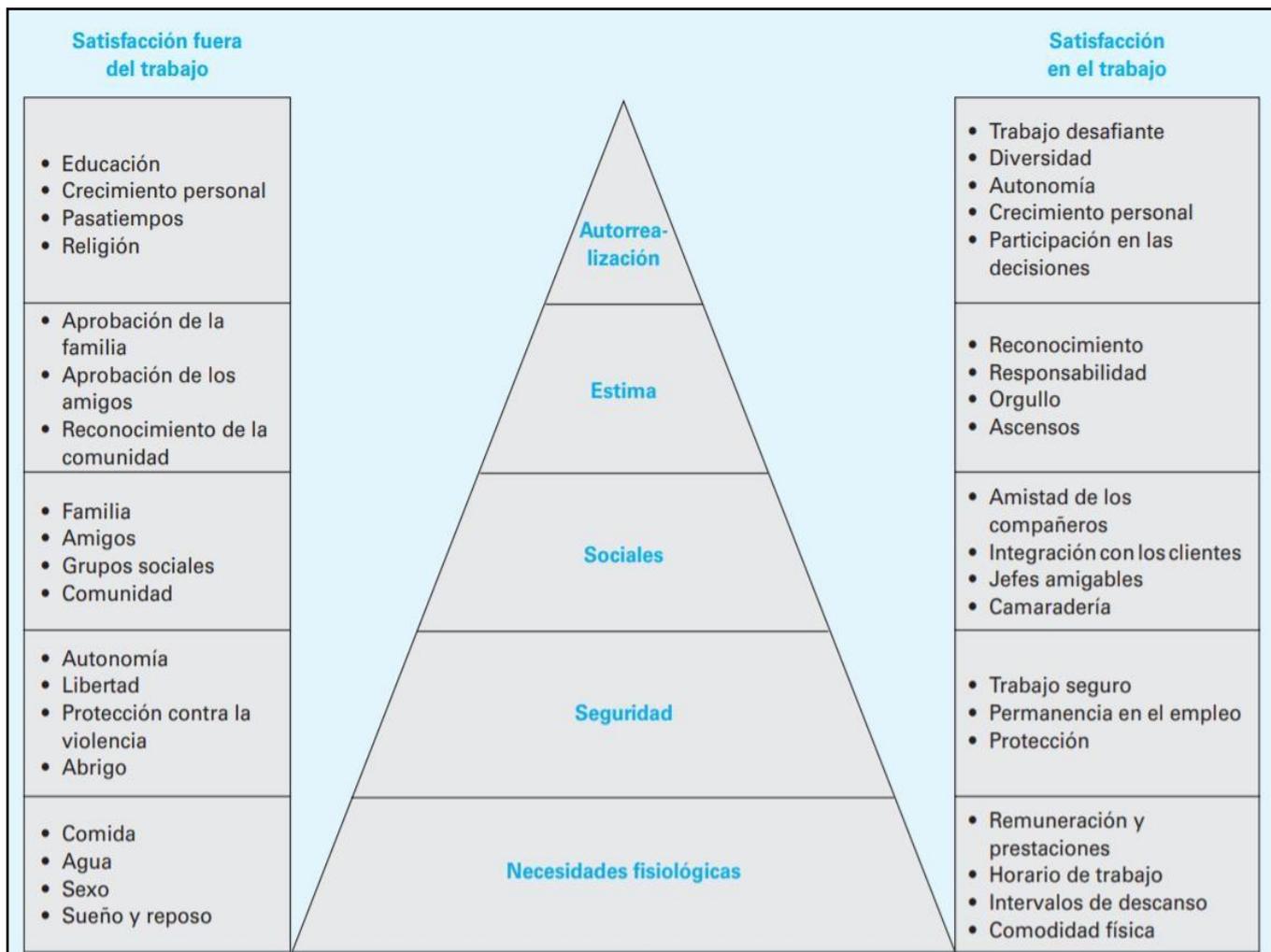


Figura 3. La pirámide de las necesidades humanas de Maslow y sus implicaciones

Fuente: Chiavenato (2009)

Estas necesidades se encuentran jerarquizadas, puesto que a medida que el individuo logre satisfacer una necesidad inferior, buscará satisfacer el del siguiente nivel, impulsando el comportamiento en ello radica la importancia y rol de la motivación. Maslow afirmaba que toda persona nace con necesidades innatas, y al inicio su comportamiento busca satisfacer sus carencias primarias entre ellas encontramos el hambre, sueño, entre otras, con el paso del tiempo el sujeto descubre un camino de aprendizaje, es ahí donde surge la necesidad de seguridad en cual constante de protegerse de las amenazas, las necesidades fisiológicas

como las de seguridad son esenciales para la supervivencia del ser humano y son primarias, a medida que se vaya controlando estas necesidades surgen las necesidades de satisfacer las secundarias, ya que una necesidad de orden inferior no se haya saciado, se tornará imperativa y esta dominara el comportamiento o hasta quedar total o parciamente satisfecha, en tal sentido la teoría de Maslow parte de la premisa en que cada individuo presentará diversas necesidades en toda la etapas de su vida, en diferentes intensidades, esto no es válido para todo los seres humanos (Chiavenato, 2009).

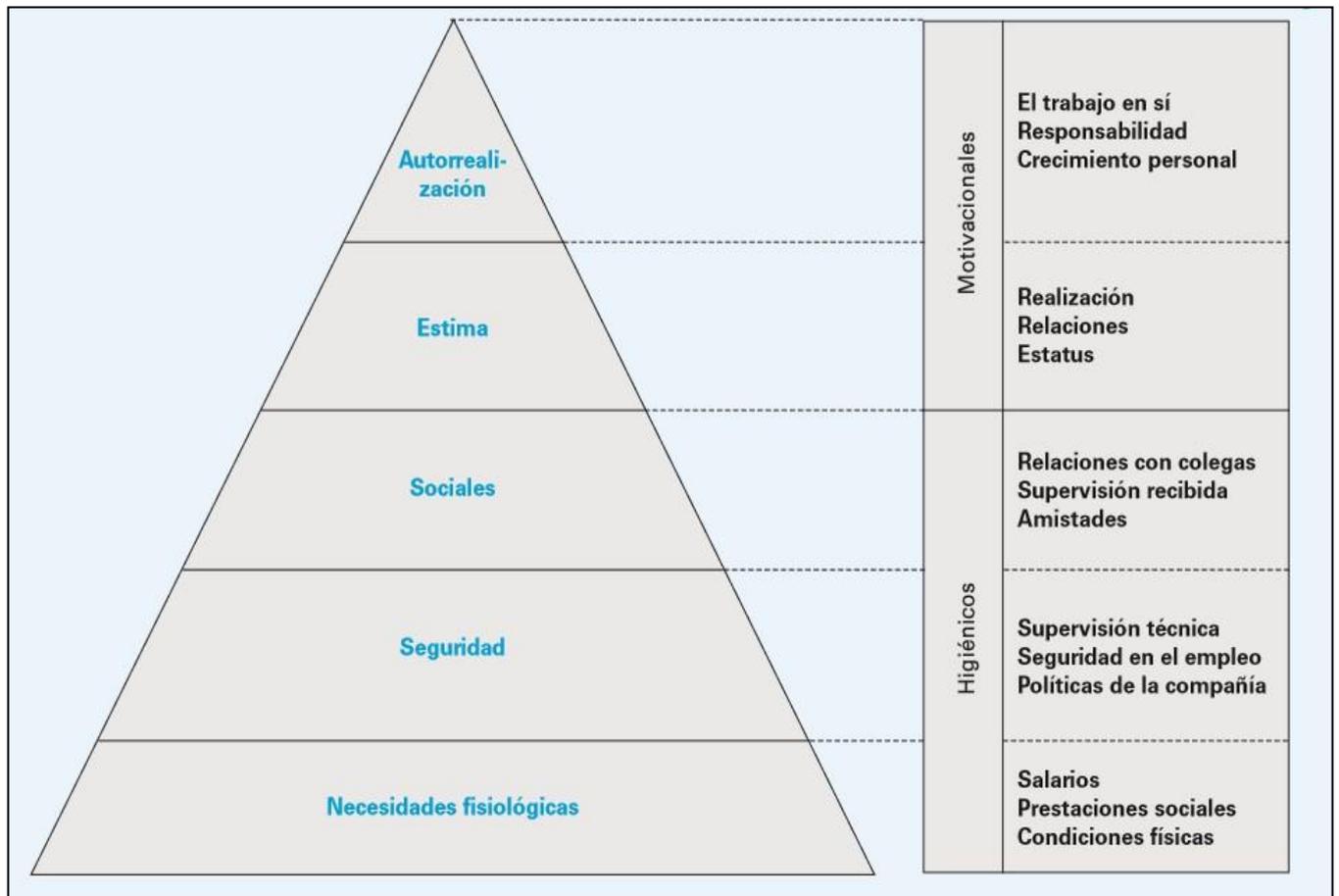


Figura 4. Comparación de los modelos de Maslow y Herzberg

Fuente: Chiavenato (2009)

Se puede señalar como teoría pionera y de esta se han basado las demás teorías de motivación, la teoría de la pirámide de Maslow, es por ello que esta y la de Herzberg, presentan diversos puntos de coincidencia que nos permiten entender el comportamiento humano. Por un lado, tenemos los factores higiénicos de Herzberg, los mismo que se refieren a las necesidades primarias de Maslow las cuales son las necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad, aunque también incluye algunas de tipo social, en tanto que los factores motivacionales se refieren a las llamadas necesidades secundarias (Chiavenato, 2009).

Teoría ERC de Alderfer

Alderfer se inspiró en la teoría de Maslow, específicamente en su pirámide, en donde resumió las necesidades de existencia, de relaciones y crecimiento, para sacar su propia teoría y es allí donde surge la teoría ERC, entre sus necesidades encontramos las siguientes:

1. Necesidades de existencia:

Estas se refieren al grado de bienestar físico que experimenta el individuo, así como en la existencia, preservación y supervivencia de su especie. En la teoría de Maslow, estas necesidades abarcan las fisiológicas y de seguridad.

2. Necesidades de relaciones:

Hacen referencia al deseo de integrarse con otras personas, el formar parte de grupos, y relaciones sociales, esta necesidad incluye categorías sociales. Esta la teoría de Maslow comprenden las necesidades de estima.

3. Necesidades de crecimiento:

Estas necesidades se refieren al desarrollo del potencial del ser humano, en donde está en la búsqueda de su crecimiento personal. En la teoría de Maslow están incluyen la de estima y de autorrealización.

Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland

Esta teoría se sostiene en la dinámica que presenta el comportamiento del ser humano, la misma que afirma las necesidades básicas o tres motivos que animan al individuo a la búsqueda de la satisfacción:

La primera de ella es la necesidad de realización:

Es la del éxito competitivo, es cuando la persona busca la excelencia y lucha por conseguirlo en relación a determinadas normas. Es sabido que existen diversas personas que con determinada inclinación por conseguir el éxito y están en la búsqueda de su realización personal y profesional, es aquello lo que los resalta pues sus deseos de asumir nuevos retos hacen que cada actividad se convierta en un reto para mostrar la mejor versión de ellos, sin embargo, son personas que nos les gusta obtener alguna ganancia por suerte, por ende, evitan las tareas fáciles.

La segunda es la necesidad de poder:

Esta necesidad es conocida como el impulso de controlar a otras personas, en otras palabras, influir en ella, para que efectúen una actividad, o dirijan su comportamiento que habitualmente no lo tendrían o que mostrarían de forma natural. Esta necesidad evidencia el deseo de producir un efecto a todo aquel que lo rodea, es decir que se produzca un efecto de mando, es por ello que los individuos que presentan esta necesidad prefieren involucrarse en situaciones en donde tendrán que competir, así mismo les preocupa mucho su estatus, prestigio y la influencia.

La tercera necesidad es la de afiliación:

El ser humano por naturaleza es un ser social, y en este tipo de necesidad el sujeto presenta una gran inclinación a establecer y mantener relaciones interpersonales adecuadas, ya que presentan el deseo de ser amados y aceptado por los demás. Las personas con esta necesidad buscan una verdadera amistad, es así que están involucrados en actividades de cooperación, así como en

situaciones de apoyo, en lugar de competencias, ya que desean relaciones de comprensión recíproca.

2.2.2. Calidad de servicio

2.2.2.1. Definición de Calidad de servicio

Calidad

Según Riveros (2007) citado en Ñahuirima (2015) menciona que la calidad es el nivel que debe cumplir un servicio o producto de acuerdo a los requerimientos que hace el usuario o cliente, para lograr aquello es necesario que las actividades de la organización o empresa funcionen adecuadamente y de la mejor manera.

Juram citado en Frontalvo & Vergara (2010) afirma que la calidad es la adecuación del uso o como aquellas características de un servicio o producto que tiene como finalidad el satisfacer un requerimiento del cliente o usuario.

Es el grado en el que un servicios satisface a los usuarios o cubre en mayor porcentaje las necesidades, requerimientos y expectativas (Lovelock & Wirtz, 2015).

La calidad según Alcalde (2007) citado en Ñahuirima (2015) está implícito en los seres humanos, específicamente en sus genes, ya que este tiene la capacidad de hacer bien sus acciones o actividades.

Servicio

La American Marketing Association en 1960, acuñó el concepto de servicios, y el Comité de Definiciones consideró al servicio como el conjunto de acciones o actividades o beneficios que se ofrece o propician junto a otros bienes. Sin embargo en 1981 se redefine como aquellas actividades intangibles que otorgan satisfacción y no se relaciona exactamente con venta de bienes (Reyes, 2014).

Según Kotler & Keller (2006) un servicio es cualquier actividad, acción o beneficio que un parte ofrece a otra, por ende, el servicio es intangible, es decir no se puede poseer, es una acción que se utiliza para satisfacer una necesidad.

Es definido como la generación de un bien intangible el cual brinda bienestar a los usuarios (Frontalvo & Vergara, 2010)

El servicio o servicios son una manera de producto, pero el cual consiste en diversas actividades, que pretenden satisfacer o beneficiar al público objetivo, son básicamente intangibles ya que no tienen como resultado la obtención de alguna propiedad (Kotlher & Armstrong, 2013).

Grande (2005) citado en (Reyes, 2014) define al servicio como una prestación, esfuerzo o acción.

Calidad de servicio

El pionero Grönroos (1984) citado en Condor & Durand (2017) menciona que la calidad de servicio se considera como uno de los temas y asuntos más importantes del mundo de los negocios, debido a que se han convertido en una estrategia que permite satisfacer las necesidades de los usuarios y de esta manera contar con su lealtad.

Para Zeithaml, & Berry (1994) citado en Condor & Durand (2017) consideran que la calidad de servicio es el grado de discrepancia entre las expectativa y percepción del usuario frente a un determinado servicio.

Es la percepción del cliente de acuerdo a la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, así como de los aspectos secundarios, cuantitativos y cualitativos, de un servicio y producto (Larrea, 1991, citado en, Chávez, Quezada, & Tello, 2017).

Por su parte, Witt & Stewart (1996) citado en Condor & Durand (2017) afirma que la calidad de servicio depende de que el servicio coincida con las expectativas con las que llega el usuario.

Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1993) definen a la calidad de servicio a partir de los hallazgos que se encontraron en las sesiones de grupo en las que se determinó que la calidad de servicio es el igual o sobrepasar las expectativas del usuario respecto al servicio que recibe.

Atendiendo a este enfoque, se puede deducir que la calidad del servicio es un proceso evaluativo, en el cual un consumidor compara sus expectativas con la percepción de lo que recibe, por ende, para lograr un alto nivel de calidad en el servicio se debe igualar o sobrepasar esas expectativas (Condor & Durand, 2017).

2.2.2.2. Modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio

El modelo SERVQUAL, se desarrolló en 1985 por Parasuraman, Zeithaml y Berry, esta consta de dos partes, la primera de ella mide las expectativas que los usuarios sobre el servicio en un sector específico y la segunda mide aquellas percepciones sobre el servicio que ofrece la entidad (Lizza & Siancas, 2016).

Es uno de los modelos más aceptados, cuyos autores partieron del modelo de Grönroos y desarrollaron un instrumento de medida a que llamaron SERVQUAL, cuyo objetivo es medir la calidad de servicio empleando el paradigma de disconformidad de aquellas expectativas del usuario (Condor & Durand, 2017).

Se basa en un enfoque que evalúa al usuario sobre como este percibe la calidad de servicio que le ofrece la entidad, mediante el cual se ha identificado los factores claves que condicionan las expectativas del individuo, ya que al evaluar estos factores se lograra medir la calidad de servicio prestado, diferenciándolo del esperado y recibido, es así que se obtiene la actitud registrada como la valoración del cliente o usuario, indicando de esta manera su satisfacción con el servicio. En la siguiente figura, se presenta las 5 dimensiones que influyen en la calidad de servicio (Chávez, Quezada, & Tello, 2017).

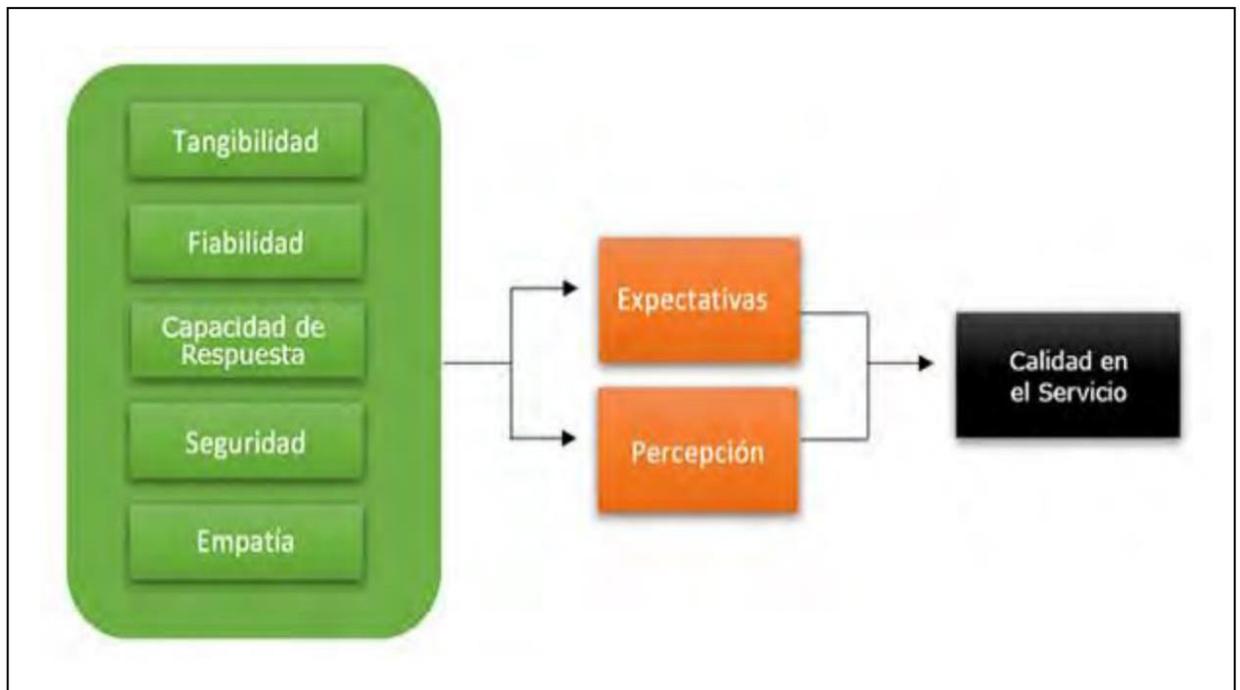


Figura 5. Las dimensiones de la escala SERVQUAL que impactan en la calidad de servicio

Fuente: (Chávez, Quezada, & Tello, 2017)

Dimensiones de la calidad de servicio

Riveros (2007) citado en Ñahuirima (2015) menciona factores de éxito para brindar un servicio de calidad al usuario, los cuales se han clasificado en: evidencias físicas, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía, las mismas que se detallan a continuación:

a) Evidencias físicas

Las evidencias físicas corresponden a lo que el usuario percibe como tangible del servicio que recibe, son considerado los siguientes aspectos:

- Las instalaciones físicas
- La apariencia del personal que brindara el servicio
- Los equipos empleados para prestar el servicio
- Los documentos, utensilios o demás elementos de apoyo

Para Condor & Durand (2017) las evidencias físicas, son elementos tangibles, entre ellas encontramos las instalaciones, equipos, material impreso, entre otros, estas representaciones físicas o imágenes del servicio son las que los usuarios emplearan para evaluar la calidad.

b) Fiabilidad

Según Ñahuirima (2015) es la importancia de otorgar un servicio de manera correcta de principio a final, lo que da a entender que es la habilidad de prestar algún servicio de forma segura, cuidadosa y confiable, en ella se encuentra:

- El mantener la promesa del servicio
- Hacer las actividades o acciones de la mejor manera desde el principio.
- Servicio prestado en el tiempo especificado

Para Ramírez (2016) considera a la fiabilidad como la habilidad de la organización para prestar su servicio tal como ha prometido a sus usuarios, sin errores, por ende, mide la habilidad de desarrollar el servicio, evidenciándose la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios, aprovechan recursos y tiempo para otorgar un servicio de calidad.

Así mismo es la capacidad para ejecutar un servicio de manera digna, confiable y con precisión. Por ende, confiabilidad o fiabilidad significa que la entidad cumpla con las promesas que ha mencionado, en cuanto a tiempo de entrega, solución de problemas y fijación de precios, este último siendo un constante problemas para las instituciones (Condor & Durand, 2017).

c) Capacidad de respuesta

Es la disposición de la organización o entidad para otorgar una respuesta rápida y oportuna a los usuarios, proporcionándoles un servicio efectivo que supere sus expectativas (Ñahuirima, 2015).

Según Condor & Durand (2017) la capacidad de respuesta o también conocida como sensibilidad, es la dispersión de ayudar a los usuarios, brindado un

servicio expedito, en donde se hace hincapié la atención personalizada, prontitud al brindar una solución, a las preguntas o quejas que evidencian las personas, de igual manera la sensibilidad se evidencia en el tiempo que debe esperar el sujeto para ser atendido.

d) Seguridad

La seguridad es el grado de conocimiento y cortesía de los colaboradores, así como aquella capacidad para transmitir seguridad y confianza para adquirir un servicio (Ñahuirima, 2015).

Condor & Durand (2017) mencionan que la seguridad es el conocimiento y cortesía que brindan los colaboradores a los usuarios, inspirándoles seguridad y confina al adquirir los servicios, por lo cual es importante que las personas perciban niveles bajo de riesgo para que adquieran los servicios prestados ya que apreciara en los resultados.

e) Empatía

Para Ñahuirima (2015) la empatía es definida como aquella disposición de brindar y ofrecer a los usuarios el cuidado y atención personalizada que se merece, este se manifiesta a través de:

- El compromiso con el usuario
- Ser cortés
- Tratar al usuario con respeto y consideración
- Interés y voluntad para resolver los problemas

Según Ramírez (2016) la empatía en la calidad de servicio es la atención individualizada que se ofrece al usuario, es decir, si la organización tiene horarios convenientes para sus usuarios, a entidad tendrá colaboradores que ofrezcan la atención personalizada a sus usuarios.

De igual manera, la empatía es el cuidado y atención individualizada para con los usuarios, ya que su esencia es el transmitir el gusto y preferencias de los sujetos, puesto que a los clientes o usuarios les agrada sentirse comprendidos e impartidos para la institución (Condor & Durand, 2017).

Tabla 1

Dimensiones del modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio

Dimensión	Descripción
Elementos Tangibles	Es el aspecto de las instalaciones físicas, así como del equipo, personal y materiales de comunicaciones
Fiabilidad	Capacidad para ofrecer y otorgar el servicio prometido en forma precisa y digna de confianza
Capacidad de Respuesta	Es la buena disposición para ayudar a los clientes a proporcionarles un servicio expedito
Seguridad	Conocimiento y cortesía de los colaboradores para transmitir seguridad y confianza
Empatía	Cuidado y atención individualizada para con los usuarios

Fuente: (Schiffman & Lazar, 2001)

2.2.2.3. Otros modelos de medición de calidad de servicio

Los modelos de calidad de servicio, surgen como el propósito de contar con diversos métodos debidamente estructurados para medir la percepción subjetiva de los usuarios con un servicio determinado, así como su percepción, disconformidad o satisfacción con el mismo. Por ende, diversos modelos de calidad de servicio han sido planteados y adaptados según lo expresado a lo largo de la historia, de todos los modelos se pueden resaltar dos en específico, las mismas que provienen de grande escuela: la liderada por Grönroos, y la de Parasuraman, Zeithaml y Berry.

En la siguiente tabla se presentan los modelos ordenados de manera cronológica, en donde se citan los más relevantes, debido a su divulgación, enfoque

y aplicabilidad, ya que no se concentran en un solo sector, de igual manera por su constante referencia en cuanto a documentos, y la influencia que han obtenido. Estos modelos se encuentran en una serie de propuesta de medición empleada compañías, organizaciones e instituciones, para su análisis interno en cuanto a sus procesos, relación con el uso de tecnología, brindar información, comercio, entre otros.

Tabla 2

Modelos de calidad de servicio

Año	Autor	Modelo	Principio Lógico
1984	Grönroos	Modelo de Calidad/Imagen	Calidad funcional + Calidad técnica
1985 1988	Parasuraman, Zeithaml y Berry	SERVQUAL	Cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Elementos tangibles
1989	Eiglier y Langeard	Servucción	Output + Servucción + Proceso
1992	Cronin y Taylor	SERVPERF	SERVQUAL – Expectativas
1993 1994	Teas	Desempeño Evaluado	SERVQUAL + Evaluación del 1994 consumidor + Índice de calidad
1994	Rust y Oliver	Modelo de los tres componentes	Características + Proceso de entrega + Ambiente que rodea al servicio
1997	Philip y Hazlett	Modelo PCP	Pivote + Central + Periférico
1998	Lyte, Hom y Mokwa	SERVOR	Liderazgo de servicio + Encuentros de servicio + Sistema de servicio + Gerencia de recursos humanos
2000	Dabholkar, Shepherd y Thorpe	Marco Comprensivo	SERVQUAL + Evaluación general

Fuente: (Chávez, Quezada, & Tello, 2017)

En la siguiente tabla se presentan los modelos ordenados de manera cronológica, en donde se citan los más relevantes, debido a su divulgación, enfoque y aplicabilidad, ya que no se concentran en un solo sector, de igual manera por su constante referencia en cuanto a documentos, y la influencia que han obtenido. Estos modelos se encuentran en una serie de propuesta de medición empleada compañías, organizaciones e instituciones, para su análisis interno en cuanto a sus procesos

2.2.2.4. Características de la calidad de servicio

Acerenza (2010) citado en Coronel (2016) la calidad de servicio ha sufrido modificaciones y transformaciones a lo largo de la historia y todo ello se debe a las exigencias de los consumidores, el cual va desde hacer las cosas bien desde la primera vez que se realicen, hasta que se comprenda que la calidad total es la permanente satisfacción de las expectativas del cliente tan interno como externo, ser competitivos y mejora continua.

Algunas de las características de la calidad de servicio la mencionan Carlo del Amo (2012) citado por Coronel (2016) quien asegura que estas características deben seguirse y cumplir para brindar un adecuado servicio, las que se detallan a continuación:

- Bienvenida y sentar al usuario:
- Sugerir al cliente o usuario
- Bebidas y la toma de comanda
- Pasar la orden
- Revisar la mesa constantemente
- Estar siempre atentos durante el servicio
- Despedida del cliente.

Existen otras características según Verdú (2013) citado en Coronel (2016) los que están a cargo del personal, debido a que son ellos los que están en constante contacto con el usuario, los que debe mostrar:

- Formalidad

- Iniciativa
- Ambición
- Autodominio
- Disposición de servicio

La relevancia de cubrir las características anteriormente mencionados, radica en que la calidad de servicio hoy en día se ha tornado un factor fundamental en la decisión de adquirir o no un servicio, lo cual se debe a la competencia, puesto que cada año es mayor y atrae a más personas mediante la diversificación de servicios que añaden valor a su producto o bien, pasando de consumidor que favorece o aprueba un producto a un público más selectivo que toma decisión de elegir entre las múltiples ofertas que se les brinda.

2.2.2.5. Importancia de la calidad de servicio

Desde el momento en que un cliente o usuario llega a la institución, este debe ser atendido a la brevedad posibles, como si fuera un invitado, de esta manera se desea alcanzar la excelencia en el servicio, es bien sabido que los usuarios buscan satisfacer con el producto o servicio que se les está brindando, en donde todos sus sentidos, el gusto, vista, oído, tacto y olfato lleguen a obtener placer. El servicio al cliente se ha convertido en un rol importante para toda organización, es por ello que se aprecia la fuerza que está teniendo cada año, de cuadro al aumento de la competencia, los servicios y productos ofertados aumentan notablemente y se tornan más variables, por lo que se le obliga a la institución a generar un valor agregado y buscar una diferenciación. Si un cliente o usuario queda insatisfecho con el servicio o la atención, es probable que hable mal de la organización y que relate esta mala experiencia a otros consumidores, pero si por el contrario un usuario recibe un servicio o atención adecuada, es muy probable que vuelva a adquirirlo o visitar a la entidad. En ello radica la relevancia de la calidad de servicio, por eso se debe tomar en cuenta los aspectos mencionados y aplicar de manera eficiente para lograr una ventaja competitiva (Chacón, 2012, citado en Coronel, 2016).

2.2.3. Definición de términos

Motivación: Son fuerzas intrínsecas, las cuales afectan la dirección, intensidad, así como su persistencia en una conducta determinada, la misma que está impulsada a conseguir su determinado objetivo (Maslow 1943, citado por Giovannone, 2012).

Calidad de servicio: Es el grado de discrepancia entre las expectativas y percepción del usuario frente a un determinado servicio (Zeithaml, & Berry, 1994 citado en Condor & Durand, 2017).

2.3. Hipótesis

La aplicación de un plan de motivación mejorará la calidad de servicio a los habitantes por parte de la municipalidad Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019.

2.4. Variables

2.4.1. Definición conceptual de la variable

Plan de motivación: Herzberg (1959), citado en Chiavenato (2009), define la motivación como el resultado de dos factores a que él denomina, higiénicos y motivacionales, en donde las fuerzas tanto externas como internas influyen de manera positiva al sujeto, provocando que su comportamiento se dirija de una manera específica.

Calidad de servicio: Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1993) definen a la calidad de servicio a partir de los hallazgos que se encontraron en las sesiones de grupo en las que se determinó que la calidad de servicio es el igual o sobrepasar las expectativas del usuario respecto al servicio que recibe.

2.4.2. Definición operacional de la variable

Plan de motivación: Se identificará los requerimientos o necesidades insatisfechas de los colaboradores, lo que se les debe otorgar en el ambiente de trabajo para que estén satisfechos en sus puestos de trabajo y eso se influya en el servicio que brinden a los usuarios.

Calidad de servicio: Es el sobrepasar las expectativas del usuario respecto al servicio que recibe.

2.4.3. Operacionalización de la variable

Tabla 3

Operacionalización de la variable independiente

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento de recolección de datos
Plan de Motivación	Según K Herzberg (1959), citado en Chiavenato (2009), define la motivación como el resultado de dos factores a que él denomino, higiénicos y motivacionales, en donde las fuerzas tanto externos como internos influyen de manera positiva al sujeto, provocando que su comportamiento se direcciona de una manera específica.	Factores higiénicos	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de la organización - Salario - Prestaciones - Condiciones de trabajo - Estilo de supervisión - Relaciones interpersonales - Estatus - Seguridad en el trabajo 	Plan (Propuesta)
		Factores motivacionales	<ul style="list-style-type: none"> - Realización personal - Reconocimiento - Responsabilidad - Responsabilidad - Crecimiento personal - Avance en la Carrera 	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Técnica e instrumento de recolección de datos
Calidad de servicio	Zeithaml, Parasuraman, & Berry (1993) definen a la calidad de servicio a partir de los hallazgos que se encontraron en las sesiones de grupo en las que se determinó que la calidad de servicio es el igual o sobrepasar las expectativas del usuario respecto al servicio que recibe.	<p>Evidencia Física</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Instalación física - Apariencia del personal - <u>Accesibilidad</u> - Profesionalidad - Puntualidad - <u>Honestidad</u> - Tiempo de espera - <u>Disposición por resolver los problemas del cliente</u> - Confianza - Amabilidad - <u>Personal capacitado</u> - Grado de comunicación - Organización – cliente - Cortesía y amabilidad 	Encuesta (Cuestionario)

Fuente: Elaboración propia

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Ámbito de estudio

La Municipalidad Distrital de Tumbaden, está ubicado en la provincia de San Pablo de la Región Cajamarca, limita por el norte con el distrito de Cochán, por el sur con el caserío Inгатambo, por el este con Cajamarca y por el oeste don el distrito de Cochán. Es una institución de gobierno local que tiene la función de administrar los ingresos económicos y desarrollar labores en beneficio y progreso de la comunidad local.

Dicha entidad, alberga un aproximado de 3,651 personas económicamente activa, la cual está compuesta, por hombres y por mujeres, pero con mayor participación activa del hombre en la vida económica familiar. La población económicamente activa del caserío de Alto Perú ejerce en mayor escala la producción de leche de ganado vacuno la cual venden a empresas como NESTLE Y GLORIA, seguido de la agricultura y ganadería, y en menor escala trabajos eventuales como: construcción civil, comercio, minería, etc. En cuanto a la agricultura la organización de la producción agrícola es minifundista, con tecnologías tradicionales y una producción orientada en su mayor parte al autoconsumo, por lo que es poco rentable.

Es propicio indicar que la población en su mayoría cuenta con casa propia, el material predominante en la zona es adobe o tapial con cobertura de teja y calamina. La mayoría de viviendas cuenta con ambientes con poca iluminación y ventilación, se caracterizan por el desarrollo de varias actividades en un mismo ambiente.

3.2. Tipo de investigación

Se utilizó un enfoque cuantitativo, ya que este sigue una secuencia lógica y al ser un proceso es más factible medirlo y corroborar las variables en estudio, además se emplearán diversas técnicas e instrumentos, los mismo que serán

procesos mediante métodos estadísticos para comprobar las hipótesis, con tipo de investigación descriptivo, en donde el investigador observará y relatará la realidad actual de la población sin influir sobre él de ninguna manera, en una o más variables de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.3. Nivel de investigación

El nivel de investigación que se utilizó fue el descriptivo, porque busco especificar las características o propiedades de las variables en estudio, brindando indicios muy claros al investigador de los eventos que desea conocer (Hurtado, 2015).

3.4. Método de Investigación

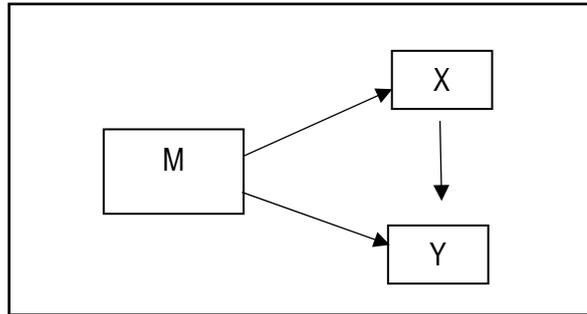
En la presente investigación se empleó el método cuantitativo, pues consta de un conjunto de procesos, en el cual se sigue una secuencia lógica, además se utilizaron diversos instrumentos para la recolección de datos. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.5. Diseño de Investigación

Según su naturaleza es de diseño no experimental, en donde el investigador no manipula variable alguna, puesto que su trabajo es observar y registrar los fenómenos del contexto, de igual manera es de diseño transversal o transeccional, implicando que la recolección de los respectivos datos se efectuará en un periodo establecido (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010).

Así mismo, es de diseño propositivo, ya que este diseño es utilizado para relatar lo hallado en el desarrollo del estudio, y en base a estos hallazgos se realiza el plan o propuesta de intervención, enfocado a mejorar todos los aspectos que se requieren, respondan de esta manera a los fenómenos o causas sociales para (Hurtado, 2015).

Gráficamente se representa de la siguiente manera:



En donde:

M = Muestra

X = Plan de motivación

Y = Calidad de servicio

3.6. Población, Muestra, Muestreo

Población

Hernández et al (2014) la población o también conocida como universo, es la agrupación de agentes en estudio los cuales pueden ser casos o personas, las mismas que se establecen para fines de la investigación, las mismas que presentan características similares, ante ello la población del presente estudio está conformada por los 22 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbaden Provincia de San Pablo, Región Cajamarca.

Muestra

La muestra es un subgrupo o pequeña parte de la población, el cual la representa (Hurtado, 2015). Para fines de la investigación la muestra fue conformada por los 22, es decir la totalidad de la población, debido a que se contó con un número pequeño de personal, por lo que se determina que se trata de una muestra universal.

Muestreo

El tipo de muestreo empleado en este estudio fue el no probabilista intencional, según Hernández et al. (2010), en este tipo de muestreo los sujetos son seleccionados previamente para fines del estudio

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para obtener la información requerida para el estudio, se seleccionó las técnicas, e instrumentos a emplear, lo cuales buscan recopilar todos los datos necesarios para comprobar las hipótesis de investigación, que a continuación se muestran:

Técnica:

La técnica utilizada fue el cuestionario, según (Hurtado, 2015) consiste en una serie de preguntas, relacionadas al tema a indagar, estas interrogantes pueden ser de selección múltiples o dicotómicas, cerradas o abiertas, dependerá del objetivo que estudio o apreciación del investigador.

Instrumento:

Se empleó el cuestionario, el cual es un recurso del investigador para conocer o medir variables, está conformado por diversas preguntas, que deben ser congruentes, ya que nos ayudara a obtener la información necesaria y requerida para el desarrollo del estudio (Hernández et al, 2014).

Cuestionario de Motivación Herzberg

El cuestionario de motivación está basado en la teoría de Frederick Herzberg, el mismo que está elaborado en base a la escala Likert, contiene 34 ítems que buscan medir los factores motivaciones y los factores higiénicos planteados por el autor, de igual manera como el nivel de motivación general.

La evaluación del cuestionario dependerá de la calificación y acorde a los baremos que se han establecidos, los cuales permitan obtener la clasificación de las dimensiones:

Factores extrínsecos: Conciernen a las políticas de empresa, supervisión, relación con el supervisor, condiciones de trabajo y salario.

Factores intrínsecos: Son aquellos logros, reconocimientos, trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento y ascenso.

Para la evaluación se recomienda seguir los siguientes pasos:

Se ha clasificado en cinco categorías: totalmente en desacuerdo, se puntúa con 1 punto, en desacuerdo, con 2 puntos, indeciso, con 3 puntos; de acuerdo, recibirá una puntuación de 4 y totalmente de acuerdo, recibirá 5 puntos.

En cuanto a la evaluación global se adicionaron los puntos obtenidos por cada profesional, tal como se detalla:

Bajo Nivel de Motivación: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 34 hasta 79 puntos.

Nivel Medio de Motivación: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 80 hasta 125 puntos.

Alto Nivel de Motivación: Cuando el puntaje obtenido se encuentra en el rango desde 126 hasta 170 punto.

3.8. Procedimiento de recolección de datos

Para el procedimiento de recolección de datos, Primero, se procedió a elaborar el instrumento, el mismo que consistió en un cuestionario de la variable calidad de servicio dirigido a los usuarios de la municipalidad, luego de ello se pasó a validarlo mediante el criterio de jueces expertos, los cuales brindaron su aprobación mediante la ficha de evaluación y obtener la validez final de los cuestionarios, así mismo se empleó el Alfa de Cronbach, para hallar su fiabilidad. Luego se solicitó una reunión con el alcalde de la Municipalidad, con quien se mantuvo una conversación en donde se le expuso los diversos beneficios del plan de tesis, brindado los detalles de mismo, por lo que se le solicitó el permiso correspondiente

para la aplicación de la encuesta de sus usuarios, así como brindarle después de ello un plan de mejora.

Validez y confiabilidad del instrumento

La validez del instrumento para medir la variable dependiente (calidad de servicio) se realizó mediante el criterio de jueces expertos, en donde 3 profesionales expertos en el tema a investigar, validaron el contenido de los enunciados, dado a ello a cada juez experto se le entregó un ejemplar del instrumento con su respectiva ficha de evaluación, en donde tenían que brindar su opinión, de la pertinencia a de los términos empleados, una vez obtenido las observaciones se pasó a subsanarlas y ser entregado por segunda vez, para obtener la aprobación y validación del cuestionario.

La confiabilidad se realizó mediante el Alpha de Cronbach, es decir si el coeficiente resulta mayor a 0.75, se concluye que el cuestionario es confiable.

3.9. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Luego de haber aplicado la encuesta y habiendo obtenido los datos, se procedió al llenado de los mismos en una base de datos, para luego ser procesados mediante el Software Microsoft Excel y analizar dichos resultados, con el llenado de los datos este programa permitió generar tablas y gráficas de esta manera ayudando a comprender de una mejor manera.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Analizar y diagnosticar la motivación actual de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019.

Tabla 5.

Dimensión Factores Higiénicos de la motivación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	0%
De acuerdo	47	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	118	38%
En desacuerdo	110	36%
Totalmente en desacuerdo	32	10%
Total	308	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbaden

Figura 6. Dimensión Factores Higiénicos de la motivación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019

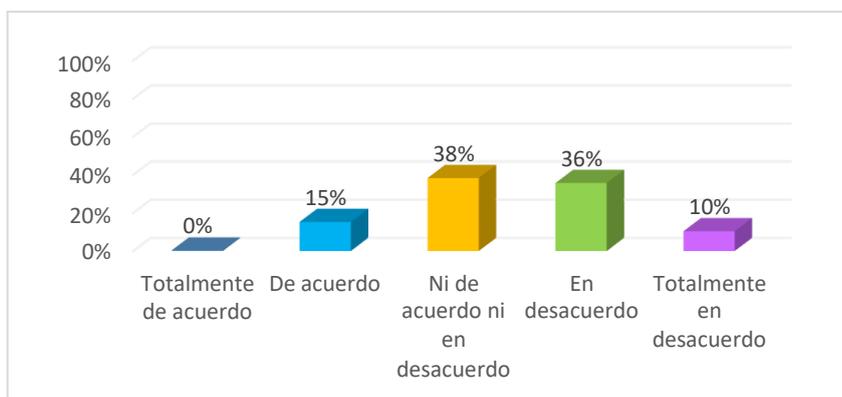


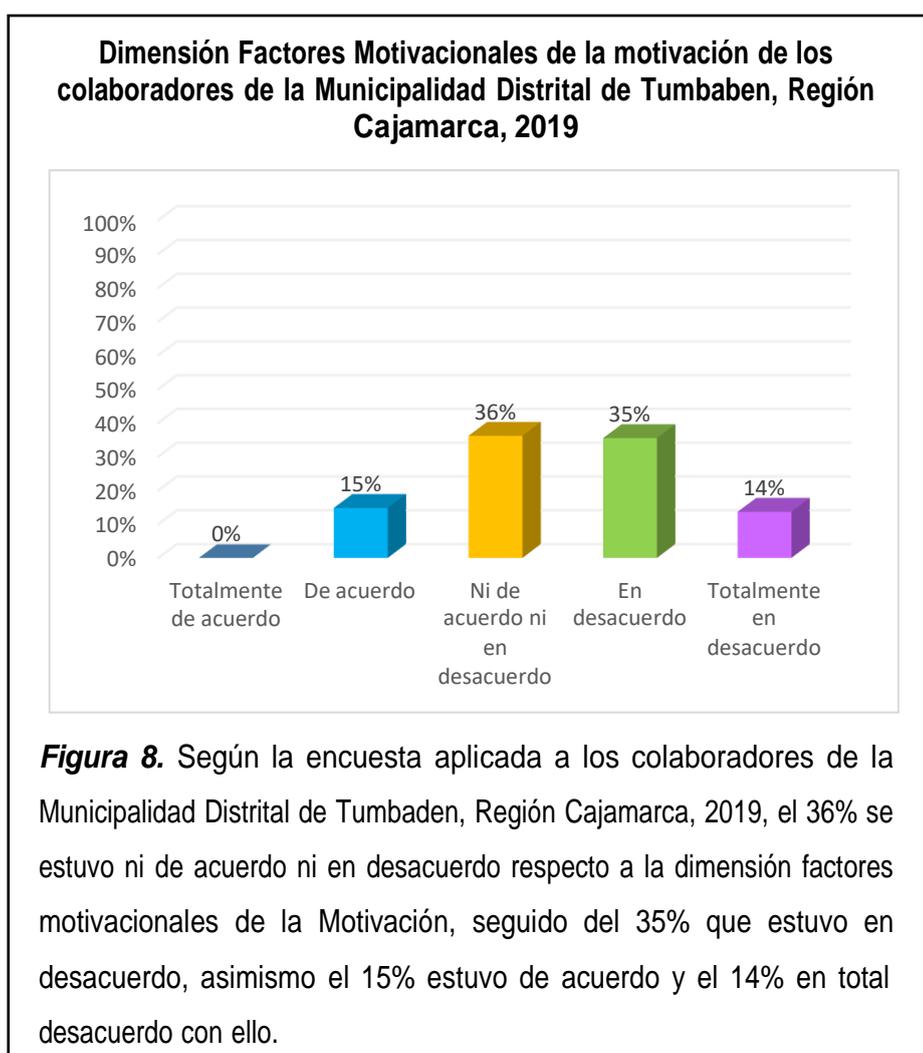
Figura 7. Según la encuesta aplicada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019, el 38% se mostró ni de acuerdo ni en desacuerdo respecto a la dimensión factores higiénicos de la Motivación, seguido del 36% que se mostró en desacuerdo, asimismo el 15% estuvo de acuerdo y el 10% en total desacuerdo con ello.

Tabla 6.

Dimensión Factores Motivacionales de la motivación de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbabén, Región Cajamarca, 2019

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	0	0%
De acuerdo	65	15%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	159	36%
En desacuerdo	156	35%
Totalmente en desacuerdo	60	14%
Total	440	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbabén



Analizar la situación actual de la calidad de servicio a los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019.

Tabla 7

Dimensión Evidencia Física de la Calidad de Servicio que reciben los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	21	32%
Casi nunca	21	32%
Nunca	24	36%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los habitantes que reciben servicio de la Municipalidad Distrital de Tumbaden

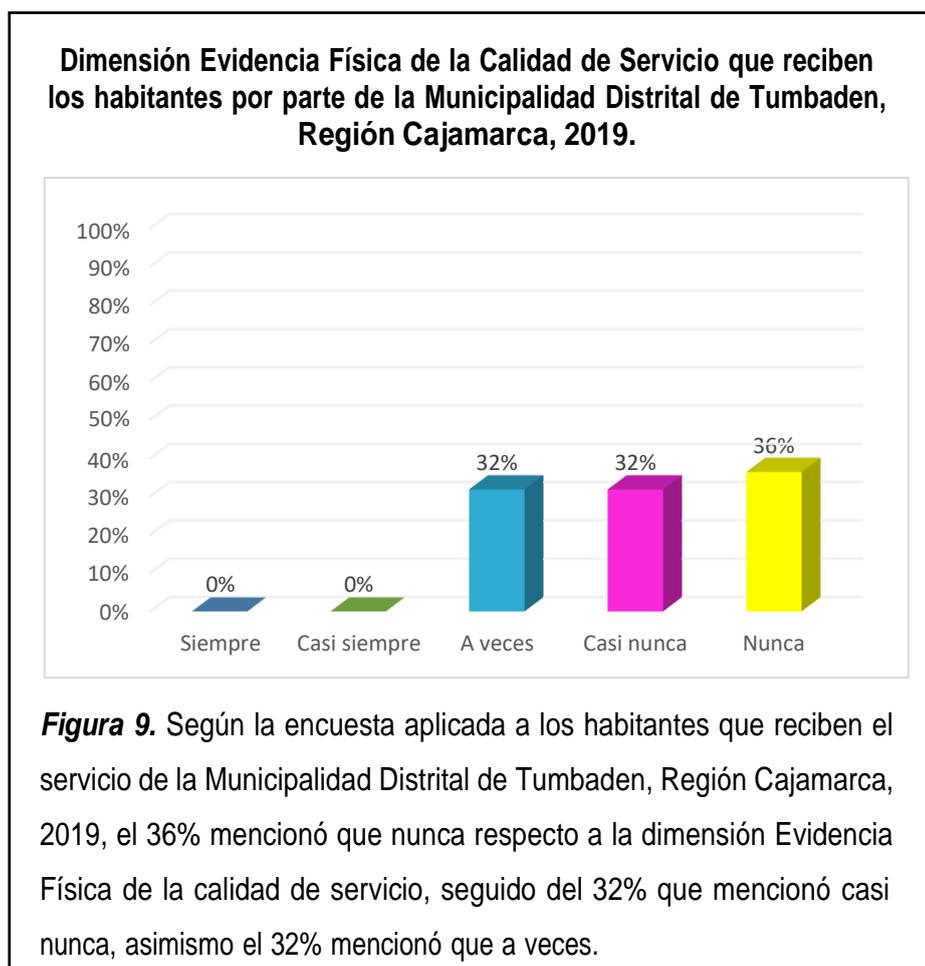


Tabla 8

Dimensión Fiabilidad de la Calidad de Servicio que reciben los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	26	39%
Casi nunca	17	26%
Nunca	23	35%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los habitantes que reciben servicio de la Municipalidad Distrital de Tumbaden

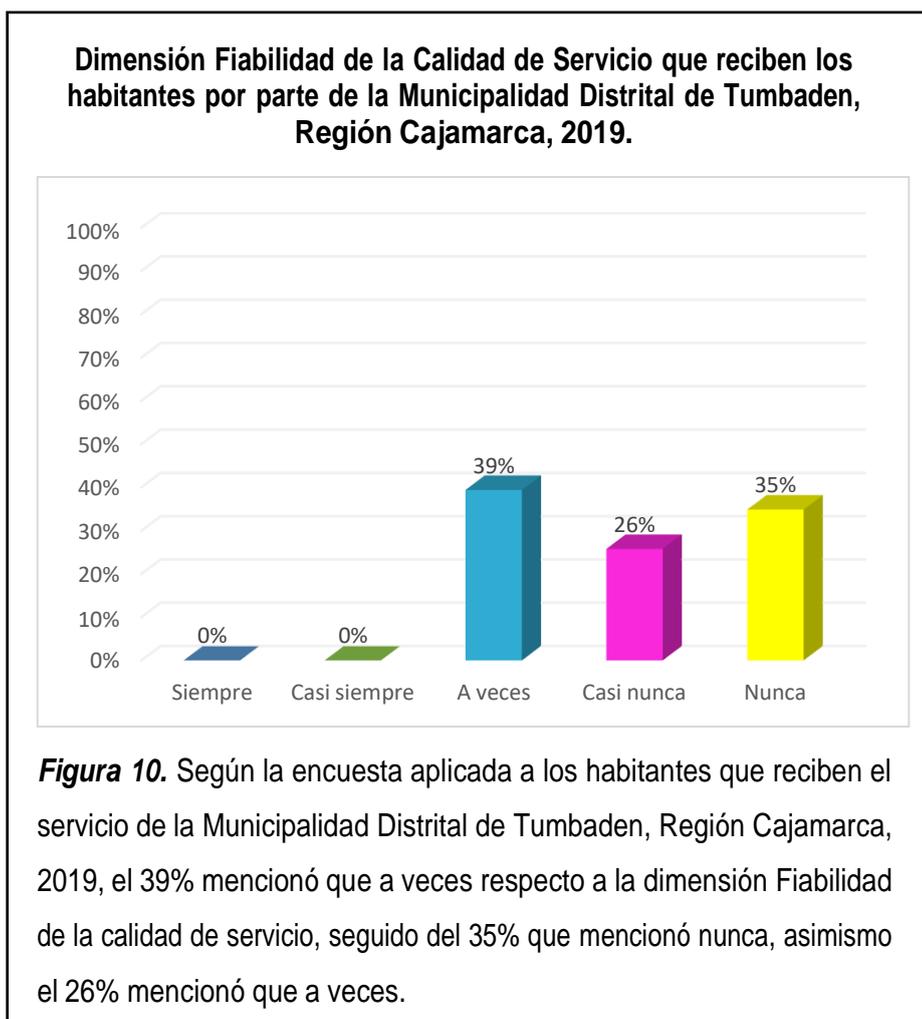


Tabla 9

Dimensión Capacidad de Respuesta de la Calidad de Servicio que reciben los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	26	39%
Casi nunca	17	26%
Nunca	23	35%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los habitantes que reciben servicio de la Municipalidad Distrital de Tumbaden

Dimensión Capacidad de Respuesta de la Calidad de Servicio que reciben los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019.

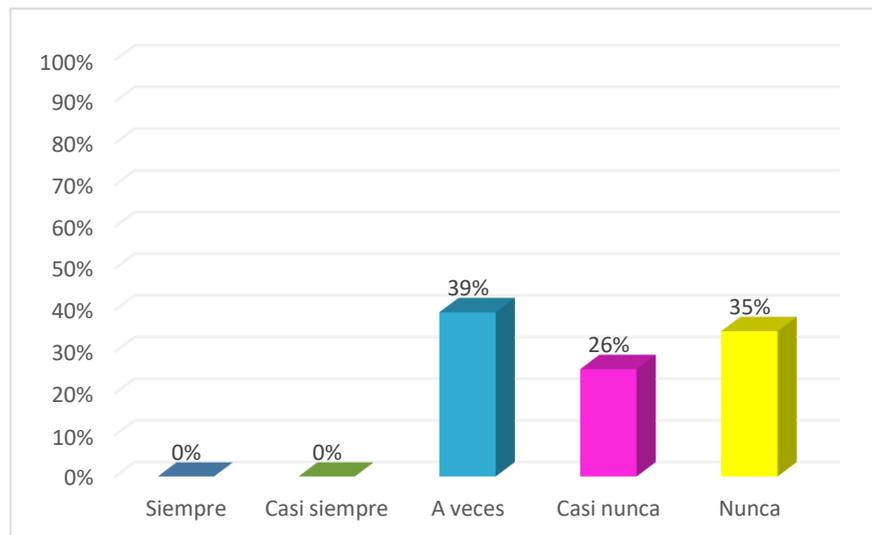


Figura 11. Según la encuesta aplicada a los habitantes que reciben el servicio de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019, el 39% mencionó que a veces respecto a la dimensión Capacidad de respuesta de la calidad de servicio, seguido del 35% que mencionó nunca, asimismo el 26% mencionó que a veces.

Tabla 10

Dimensión Seguridad de la Calidad de Servicio que reciben los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	26	39%
Casi nunca	25	38%
Nunca	15	23%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los habitantes que reciben servicio de la Municipalidad Distrital de Tumbaden

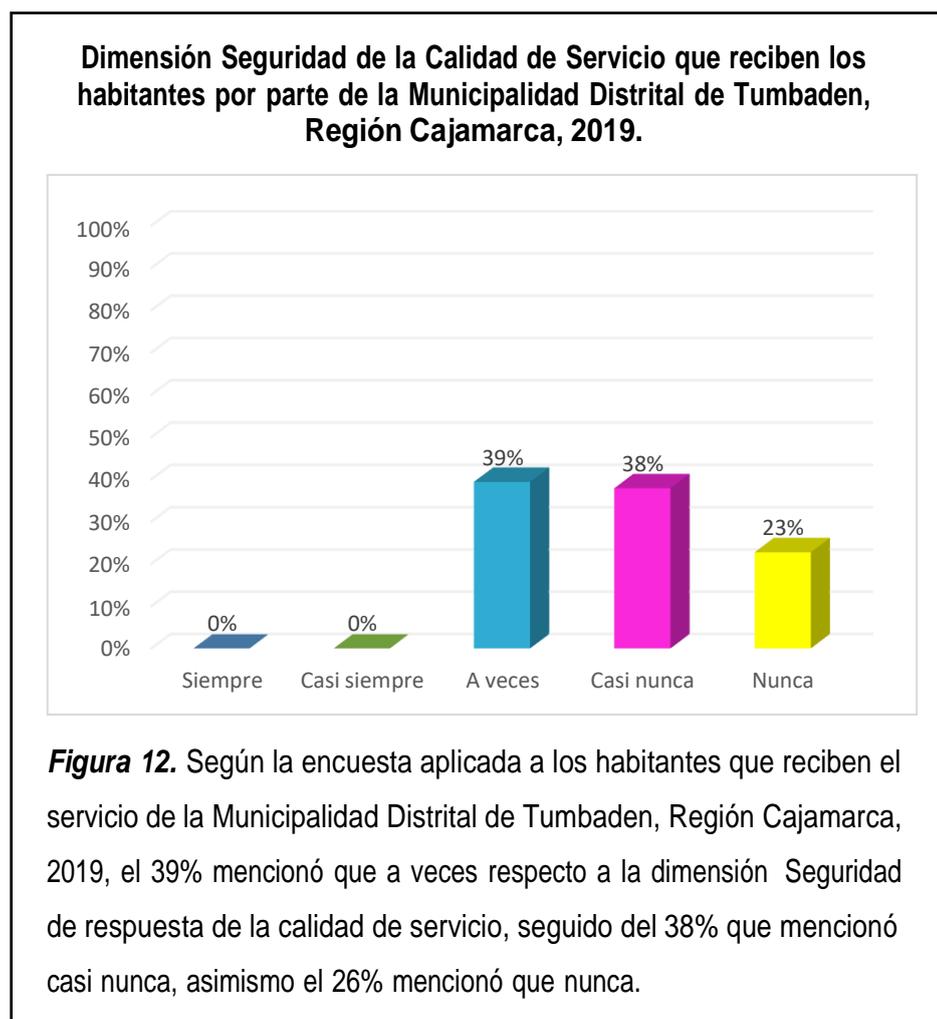
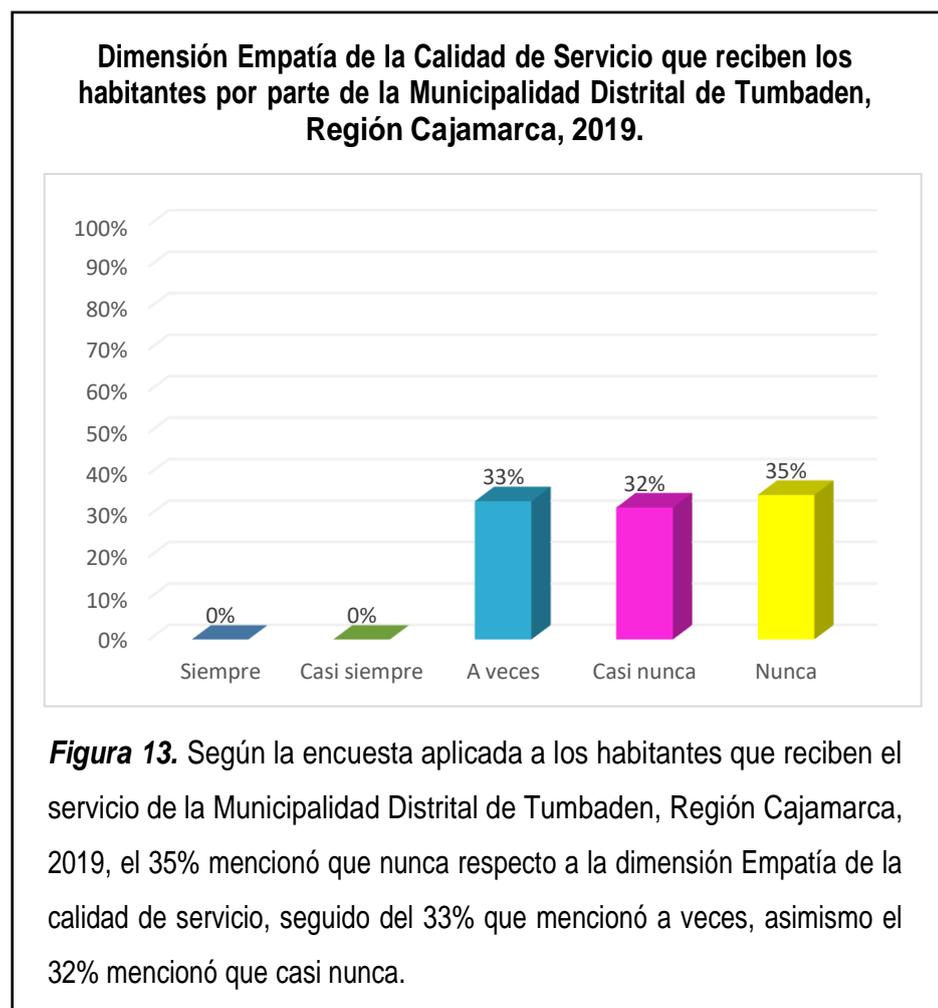


Tabla 11

Dimensión Empatía de la Calidad de Servicio que reciben los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	0	0%
Casi siempre	0	0%
A veces	22	33%
Casi nunca	21	32%
Nunca	23	35%
Total	66	100%

Fuente: Encuesta elaborada a los habitantes que reciben servicio de la Municipalidad Distrital de Tumbaden



Identificar los factores influyentes en la calidad de servicio por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019.

Entre los factores que influyen en la calidad de servicio se encontraron los siguientes, que a continuación se describen:

LAS INSTALACIONES

Este es un factor influyente en la calidad de servicio, en este caso influye de manera negativa ya que el usuario no mostró conformidad con la apariencia que las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Tumbaden muestran, entre los que incluyen son los equipos ya que para que el personal pueda ejercer sus labores a través de la atención al usuario necesariamente hace uso de estos que son sus herramientas de trabajo, así como los documentos, materiales y demás herramientas necesarias que hace uso el personal para brindar un buen servicio, entre otros aspectos está la limpieza adecuada, con la que no hay conformidad por parte del usuario, la iluminación y cada uno de los inmuebles con los que cuenta la Municipalidad los cuales deben ser suficientes y estar en buen estado, para que con ello el usuario pueda sentirse cómodo cada vez que acuda a la entidad.

EL PERSONAL

Este factor también influye de manera negativa en la Municipalidad Distrital de Tumbaden, en la que a continuación se describen las razones principales.

- **Conocimiento del personal**

El conocimiento del personal acerca del servicio que brinda es uno de los factores importantes dentro de la Municipalidad, ya que se hace uso de ello para la atención de los usuarios, sino no tendría sentido que el usuario acuda a la entidad por dichos servicios, en este caso el personal que labora en la entidad, según los usuarios, estos no cuentan con suficientes conocimientos para atender sus necesidades, ya que, al momento que acuden ellos a prestar de los servicios de la Municipalidad, el personal que los atiende no conoce dicha información o no saben cuál es su función en sí y lo que deben hacer.

- **Puntualidad**

La puntualidad es muy importante en el trabajo, más que un factor es un valor o una virtud que pocos la poseen y que como persona se debe tener, ya que esto habla muy bien de cada uno y a través de ello se realiza mejor el trabajo, en este caso en la Municipalidad el personal no posee dicho valor y esto hace que el servicio que brinde no sea de calidad, el usuario cuando acude a la Municipalidad en el horario establecido en muchas ocasiones el personal aun no ocupa su puesto de trabajo incumpliendo de esta manera las reglas e incomodando.

- **Interés del personal para ayudar**

El personal es el encargado de atender a los usuarios, y este debe mostrar disposición en todo momento, lo cual no ocurre en este caso, ya que el personal no muestra interés por ayudar a los usuarios de la Municipalidad, lo cual causa incomodidad e insatisfacción con el tipo de servicio que reciben. Es necesario que el personal muestre interés ya que la atención y la disposición para el usuario es su responsabilidad como trabajador de la entidad, porque de nada sirve que este tenga la capacidad para realizar su trabajo sino lo muestra al momento de prestar sus servicios.

- **Confianza que muestra el personal**

La confianza es de gran importancia, ya que si se brinda va a permitir que el usuario pueda sentirse bien al momento de ser atendido, lo que realmente se quiere llegar a obtener es el buen servicio, que este logre ser de calidad y la confianza que muestra el personal al usuario influye en ello obteniendo una buena o mala relación, por esta razón el personal debe atender con amabilidad y mostrar confianza al cliente durante su atención obteniendo un buen ambiente en el trabajo. Esto ha causado ciertas insatisfacciones y reclamos, por ello se espera que esto mejore.

- **Atención personalizada**

Al igual que los demás factores este también es importante, siendo necesario que haya una persona que atienda de acuerdo a la necesidad del usuario, que se base en escuchar y ofrecer las soluciones a sus problemas o al caso que está requiriendo, en la Municipalidad

el usuario afirma que no existe dicha atención, por ello es necesario que el personal cambie de actitud ya que el usuario no siente que esté recibiendo dicha atención y eso afecta a la calidad de servicio, generando reclamos y con ello la pérdida de tiempo.

- **Amabilidad del personal**

La amabilidad del personal hacia el usuario es principal, ya que esta hace que el usuario y cliente tengan una buena relación, con sinceridad en el momento que se está realizando el servicio, esto va a lograr que el usuario se sienta a gusto y confiado al momento de recurrir con algún inconveniente o cualquier servicio, así como la comprensión por parte de los mismos ante cualquier error que pueda ocurrir. En la municipalidad, el personal no muestra amabilidad hacia el usuario, lo cual hace que ellos no se sientan cómodos con la atención y con el personal que labora en dicha entidad.

Plan motivacional para mejorar la calidad de servicio a los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio resulta ser de suma importancia en las entidades tanto públicas como privadas, sin importar el tamaño, la estructura y la naturaleza de las operaciones que realice, dado que de ello depende la satisfacción del cliente o usuario y se logre que la empresa o entidad mejore sus resultados, la gran parte de dichas entidades se preocupan por ello, mientras tanto hay otras que no le dan importancia. Si hablamos de calidad en este caso nos estamos refiriendo a la atención que reciben los usuarios de la Municipalidad de Tumbaden por parte de los colaboradores de dicha entidad. La Municipalidad tiene como tarea saber y comprender las necesidades de los usuarios, para que pueda buscar alternativas de solución y desempeñe correctamente su rol y de esta manera se logre que el usuario se sienta cómodo cada vez que acuda a la Municipalidad, sin motivos de hacer algún reclamo.

II. OBJETIVOS

Objetivo general

- Diseñar estrategias motivacionales que permita mejorar calidad de servicio a los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019

Objetivos específicos

- Realizar talleres de fiabilidad con el fin de reforzar el conocimiento de los trabajadores y sus habilidades en la Municipalidad Distrital de Tumbaden.
- Realizar talleres de capacidad de respuesta con el fin de mejorar la atención que brinda el personal en la municipalidad Distrital de Tumbaden.
- Realizar talleres de seguridad con el fin de mejorar el desempeño de sus actividades en la Municipalidad Distrital de Tumbaden.
- Realizar talleres de Empatía con el fin de mejorar la relación entre colaborador y usuario de la Municipalidad Distrital de Tumbaden

III. JUSTIFICACIÓN

En esta investigación se encontraron deficiencias en cuanto a la calidad de servicio que están recibiendo los usuarios de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, ya que el usuario percibe que la entidad no cuenta con adecuadas instalaciones para ofrecer el servicio, en cuanto al personal, este no es amable y no muestra confianza ni interés de apoyo al usuario al momento que este requiere de sus servicios, el usuario muestra incomodidad e insatisfacción, por ello dado el caso que se vive en la municipalidad, se pretende el diseño de un plan motivacional, el cual logre mejorar la calidad de servicio a los usuarios, ya que con ello se proporcionará a los colaboradores talleres de motivación para el desarrollo de sus capacidades cognitivas y las virtudes de cada uno, de esta manera esté preparado para realizar bien sus funciones y la relación con el usuario mejore.

IV. TALLERES MOTIVACIONALES

4.1. Taller: Fiabilidad

Este taller de fiabilidad tiene la finalidad de reforzar el conocimiento, las habilidades, así también la disciplina del personal que labora en la municipalidad, de esta manera la atención al usuario y la comunicación podrá mejorar.

Temario del primer taller

- Evaluando mis conocimientos
- Descubriendo mis habilidades para reforzarlas
- Identificando mis debilidades
- La importancia de la disciplina

Dinámica del primer taller

Se da inicio este taller con el saludo y la presentación del ponente y cada uno de los integrantes tendrá la oportunidad de presentarse, en el cual cada uno dará a conocer sus nombres, sus preferencias, expresará sus habilidades y así mismo también los defectos o debilidades que tengan, con ello cada uno podrá conocerse mejor e interactuar. Asimismo, cada uno podrá poner en un papel el nombre de cualquiera de sus compañeros, el defecto y la virtud que más sobresale de él o ella, luego se pondrá aquello en una caja para después

sacar cada uno y leerlas, en la que todos podrán conocer más y reforzar aquello bueno y mejorar lo negativo.

4.2. Taller: Capacidad de Respuesta

El taller de capacidad de respuesta tiene como objetivo, la orientación al personal para que este brinde una atención adecuada a los usuarios de la municipalidad y mejore sus expectativas.

Temario de segundo taller

- Reforzando los valores institucionales
- El usuario como prioridad
- Brindando las herramientas necesarias
- Desarrollando los planes de la empresa

Dinámica del segundo taller

Se da inicio la dinámica con la formación de grupos de dos, en el cual uno de ellos será el colaborador y el otro será el usuario, en donde el usuario mostrará su situación emocional, es decir enojo, tristeza, entusiasmo, etc., respecto a cualquier tema y el colaborador tendrá que atenderlo, de acuerdo a la atención que cada colaborador de grupo muestre, se reforzará y enseñará la manera correcta de hacerlo cuando ocurren este tipo de casos, y para los comunes también en la que todos tienen la responsabilidad de actuar adecuadamente.

4.3. Taller: Seguridad

El taller de seguridad tiene como finalidad mejorar el desempeño de las actividades que realizan los trabajadores de la municipalidad para ofrecer un buen servicio al usuario.

Temario del tercer taller

- Conociendo los objetivos de la entidad
- Identificando mi papel de colaborador
- La importancia de transmitir confianza
- Fomentando el aprendizaje organizacional

Dinámica del tercer taller

Se inicia con la formación de dos grupos los cuales deberán competir para completar en un tiempo dado una prueba la cual será un poco compleja, que puede ser la preparación de sketch y la construcción de cualquier objeto con materiales que pueden usar, como papel, lápiz, lapiceros tijeras, gomas. Se presionará a los grupos para que terminen en el tiempo pactado y se presentarán los trabajos realizados, con esto se pretende acentuar las debilidades de los grupos para auto organizarse, ya que surgen diversas estrategias, conflictos por el liderazgo, entre otros.

4.4. Taller: Empatía

El taller de empatía tiene como finalidad mejorar la relación entre colaborador y usuario de la Municipalidad, para que este se sienta cómodo con el servicio que recibe mejorando así el ambiente laboral.

Temario del cuarto taller

- Fortalecimiento de las relaciones interpersonales
- Escuchar con la intención de entender
- Respetando las opiniones de los demás
- Potenciando mis talentos
- Ocupando el lugar del usuario

Dinámica del cuarto taller

Esta dinámica da inicio con la descripción de un mensaje importante, acerca de cualquier problema que ocurre en la entidad, por ello deberán escribirlo de manera clara para que otra persona lo pueda entender, luego esas hojas serán dobladas y puestas en una urna, por consiguiente, todos podrán coger un papel de la urna y tendrán plazo de diez minutos para dar una posible solución al problema escrito en el papel, al final todos podrán expresar el problema y la posible solución, en la que se aceptará o descartará dicha solución mediante acuerdo o de cualquier modo se podrá reforzar.

Desarrollo del proceso de Actividades

Tabla 12. Proceso del desarrollo de actividades de los talleres

Talleres	Temario	Dinámicas	Tiempo	Participantes	Responsables
Fiabilidad	Tiene como finalidad reforzar conocimientos y habilidades	Se dará inicio con la presentación de cada participante, en el cual darán a conocer sus habilidades, defectos y preferencias, también habrá oportunidad de mejorar aquellos defectos que no nos permiten interactuar	3 horas		
Capacidad de Respuesta	Tiene como fin orientar al personal para que brinde una buena atención	Se formarán grupos de dos, en la que uno de ellos representará al usuario y otro al colaborador, el cual debe estar atento a cualquier duda, reclamo que quiera hacerle el usuario y mediante eso se evaluará la atención para reforzarlo	4 horas	Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbaden	Especialista del tema
Seguridad	Tiene como finalidad reforzar conocimientos y habilidades	En este caso se formarán dos grupos en la que se le dará un objetivo, para cumplirlo en un tiempo determinado y se evaluará cuál de ellos salió mejor, mediante esto se observa quienes tienen la capacidad de organización.	4 horas		
Empatía	Tiene como fin mejorar la relación entre el personal y el usuario	Se presentarán problemas los cuales serán escritos en un papel, para luego ser intercambiados, y cada uno de ellos dará una posible solución a cada problema, asimismo se evaluarán las soluciones.	3 horas		

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto de las actividades a realizar

Tabla 13.

Presupuesto de los talleres y cursos de capacitación

Recursos	Asistencias	Precio	Total
Recursos Humanos			
Curso de actualización	8 veces	S/1,500.00	S/12,000.00
Dinámicas	4 veces	S/100.00	S/400.00
Recursos Materiales			
	Cantidad	Precio Unitario	Total
Parlante	1	S/30.00	S/810.00
USB	1	S/20.00	S/20.00
Laptop	1	S/2,000.00	S/2,000.00
Proyector	1	S/500.00	S/500.00
Hojas bond	2 Cientos	S/10.00	S/20.00
Gomas	22	S/2.00	S/44.00
Plumones	22	S/1.50	S/33.00
Tijeras	22	S/1.50	S/33.00
Lapiceros	176	S/0.50	S/88.00
Refrigerios	276	S/4.00	S/1,104.00
Separatas	176	S/0.20	S/35.20
Certificados	176	S/20.00	S/3,520.00
Diplomas	3	S/25.00	S/75.00
Total			S/20,682.20

Fuente: Elaboración propia

4.2. Discusión

En este capítulo se hizo un análisis de los resultados de las encuestas aplicadas, centrándose en cada dimensión de las variables, en la cual se presentan a continuación.

Se diagnosticó la motivación actual de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, en la dimensión Factores Higiénicos, más del 60% mostró estar en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo cual indica que no sienten que su trabajo, contribuya de manera directa al alcance de los objetivos, ni permite desarrollar sus capacidades, además no corresponden a sus funciones, no son reconocidos por sus labores, el jefe no se preocupa por la calidad de sus trabajos, no se sienten a gustos, no sienten que haya libertad para hacerlas cosas de acuerdo a sus criterios, asimismo no existen oportunidades de hacer línea de carrera, su trabajo no tiene alto grado de responsabilidad, el trabajo que realizan no afecta el bienestar de otras personas y no les brindan formación necesaria para desarrollarse como persona y profesional.

Así también de acuerdo con la dimensión factores motivacionales, según los resultados más del 70% de opiniones se ubican en el nivel en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo, indicando que no se sienten conforme con el horario laboral, dado que no entienden claramente la misión y visión de la organización, además en la municipalidad no difunden sus políticas y procedimientos, por otro lado, el jefe no tiene la formación profesional para hacer su trabajo, por ello que no están conforme con la forma en que su jefe planifica, dirige y controla su trabajo, además ni incentivan las sugerencias que se les realiza, esto hace que a ellos no les agrada la forma en que se relacionan con sus superiores, consideran que área donde trabajan no tiene buen ambiente y no les permite trabajar cómodamente, además no les brindan los recursos y equipos necesarios para el desempeño de sus labores y no están conforme con los incentivos que reciben.

Sajamí (2015) en su investigación titulado "*La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015*" en la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo principal el establecer la relación entre la motivacional y la calidad de atención al usuario en la Municipalidad mencionada, se utilizó un tipo de investigación descriptivo-correlacional, con diseño no experimental, la muestra la

conformaron 61 trabajadores administrativos. La técnica empleada fue una encuesta de escala Likert. De los resultados se puede concluir que la Municipalidad de Lamas se encuentra en un nivel de motivación intermedio, logrando un 34% entre parámetros de satisfecho y 29% insatisfecho en la motivación extrínseca, los aspectos de mayor satisfacción fueron los relacionadas con el ambiente físico del trabajo, relación con sus jefaturas; y los aspectos con menos satisfacción estaban relacionados con la necesidad de incentivos por la productividad y las actitudes entre compañeros, con respecto a la motivación intrínseca se encontró en un nivel aceptable el 34% y satisfecho un 27% en el cual se encontró una fuerte preocupación por una comunicación permanente en el trabajo. La motivación es uno de los temas más estudiados en el transcurso de la historia, dado a ello diversas ciencias han presentado sus perspectivas acerca de ello, todas éstas concuerdan que la motivación es lo que mueve a un determinado sujeto son los motivos que considera como importante para su supervivencia y bienestar (Coello, 2015).

Por otro lado, se analizó la situación actual de la calidad de servicio a los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, región Cajamarca, 2019, en la dimensión Evidencia Física, más del 60% de los usuarios mencionaron que nunca y casi nunca, lo cual indica que perciben que la apariencia de las instalaciones no está acorde con los servicios que ofrece la municipalidad, además no encuentran comodidad en las instalaciones como el mobiliario y los espacios, por último no se encuentran cómodos con la apariencia personal de los trabajadores. En la dimensión Fiabilidad, más del 60% según los resultados opinaron nunca y casi nunca, indicando que no están conforme con la puntualidad del servicio que la municipalidad está brindando, además perciben que el personal no cuenta con el conocimiento adecuado para realizar su trabajo, a ello se suma que cuando tienen algún problema, la municipalidad no muestra interés alguno en solucionar su problema.

Seguidamente en la dimensión capacidad de respuesta, también más del 60% opinó que nunca y casi nunca, lo cual indica que, el personal de la municipalidad no es comunicativo y asertivo cuando brindan un servicio, además no brindan disposición por resolver los problemas que tienen con el servicio, así también consideran que no poseen la capacidad de responder a sus necesidades. En la dimensión seguridad, también más del 60% opinó que nunca y casi nunca, indicando que el comportamiento de los responsables de la

municipalidad no les transmite confianza, por ello no se sienten seguros con la gestión actual de la municipalidad, a ello agregan que los responsables no poseen conocimientos suficientes para responder a cualquier duda que realizan ellos mismos. Finalmente, la dimensión Empatía, en la que casi el 70% de opiniones están en nunca y casi nunca, que indica que la municipalidad no brinda atención personalizada a los habitantes del distrito de Tumbaden y no demuestran amabilidad y cortesía con la atención, por último, no están dispuestos a satisfacer sus necesidades.

Con los resultados obtenidos comparamos lo estudiado por Campos (2017) en su investigación titulada "*Repercusión de la Calidad de Servicio en la Imagen Institucional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera al 2017*" en la Universidad César Vallejo, determinó la repercusión de la calidad de servicio en la imagen institucional de la Municipalidad mencionada, para lo cual utilizó un tipo de investigación transversal con diseño no experimental, su muestra la conformaron 374 contribuyentes a quienes se les administró un cuestionario, se halló un nivel medio en las dimensiones de calidad de servicio, en fiabilidad con 3.09, capacidad de respuesta con 2.90, seguridad 3.08, en empatía con 2.97 y en elementos tangibles con el 3.19, por otro lado, en la identificación de la percepción de la imagen institucional de la municipalidad se obtuvo un promedio 2.83 lo que indica que la percepción está en nivel media. Atendiendo a este enfoque, se puede deducir que la calidad del servicio es un proceso evaluativo, en el cual un consumidor compara sus expectativas con la percepción de lo que recibe, por ende, para lograr un alto nivel de calidad en el servicio se debe igualar o sobrepasar esas expectativas (Condor & Durand, 2017).

Del mismo modo Santos (2017) en su trabajo de investigación denominada "*Relación entre la motivación y la calidad del servicio al cliente en la empresa de transporte público San Luis SAC*" en la Universidad Señor de Sipán, determinó la relación que existe entre la motivación y la calidad de servicio al cliente en la empresa anteriormente mencionada. De los resultados se puede contrastar que, el 60% de los usuarios está en desacuerdo en que la empresa cumpla todo lo que promete, el 35% está en desacuerdo con el servicio que brinda la empresa, para un 44% la empresa no se preocupa por solucionar sus problemas, se apreció que para el 57% se mantiene indiferente al grado de fiabilidad de la empresa, un

51% y 49% están en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con las instalaciones, un 61% está en desacuerdo con la seguridad en las instalaciones, el 73% no consideran que lo empleados muestren cortesía al brindar los servicios, el 69% de las personas están en desacuerdo con la atención personalizada que brindan los colaboradores, el 44% muestra indiferencia a las estrategias de ayuda de la empresa, en cuanto a los colaboradores se evidencio que 56% está en desacuerdo con los elogios que recibe, dado a ello el 48% está de acuerdo con que se reconozca y elogie el buen desempeño, el 56% está en desacuerdo con el incremento de su sueldo sin solicitud previa, el 56% esta indiferente con respecto a que la empresa reconoce el trabajo que desempeño, 60% no considera que se les otorga incentivos por parte de la empresa, el 80% está de acuerdo con que un incentivo es la manera de motivar para su buen desempeño laboral, un 68% está en desacuerdo con sus horarios, un 36% está en desacuerdo con respecto a su aportación de soluciones cuando se ha suscitado algún problema en la empresa, 48% de los trabajadores encuestados está en desacuerdo en que puedan sobresalir en sus funciones y salir adelante con su trabajo, es decir, no cuentan con un buen clima laboral para que estén motivados e identificados con su empresa u organización y pueda lograr sus objetivos, por ende la propuesta va a enfocada a mejorar su nivel de motivación y que este ayude a la realización eficiente de sus funciones.

Conclusiones

Acorde con los objetivos formulados en esta investigación, se concluye lo siguiente:

- El diagnóstico de la motivación actual de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, región Cajamarca, según la encuesta no es buena, dado que más del 70% se encuentran en desacuerdo y alguno que simplemente les es indiferente, eso es con respecto a la dimensión factores higiénicos, así también para la dimensión factores motivacionales, más del 70% se encontraron en desacuerdo y ni de acuerdo ni en desacuerdo, dando a entender que no se sienten bien en el lugar donde, por lo tanto no hay algo que los motive, para que puedan realizar mejor sus funciones.
- En cuanto a la situación actual de la calidad de servicio que brinda la Municipalidad a los habitantes del distrito de Tumbaden, no es buena, dado que en evidencias físicas el 60% mencionó que las instalaciones no están acordes con los servicios, asimismo en la dimensión fiabilidad, más del 60% mencionó que nunca el personal posee conocimientos para brindar cualquier tipo de información, seguido de la capacidad de respuesta que también más del 60% indican que el personal nunca es comunicativo y asertivo, en la dimensión seguridad, más del 60% opinó que el personal no transmite confianza y en la dimensión empatía, casi el 70% la municipalidad nunca brinda atención personalizada.
- Los factores que influyen en la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Chota, son, las instalaciones, dado que la municipalidad no cuenta con las herramientas necesarias para ofrecer un buen servicio a los usuarios, así también el otro factor es el personal, en cual tiene que ver con los conocimientos que estos tienen acerca de sus funciones, también influye la puntualidad, ya que la municipalidad no atiende en el tiempo establecido, por consiguiente está el interés del personal por ayudar al usuario, que en este caso no muestra ningún interés, así como la confianza, la atención personalizada y la amabilidad que en este caso no muestra el personal al usuario.
- El plan motivacional fue diseñado con el fin de mejorar la calidad de servicio que ofrece la Municipalidad a los habitantes del Distrito de Tumbaden, el cual contiene talleres motivacionales, los cuales ayudarán al personal a poder cumplir mejor sus roles y la calidad de servicio mejore en la Municipalidad.

Recomendaciones

- Se recomienda a la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019, mejorar sus instalaciones, en cuanto al aspecto e implementación de equipos modernos, para que de esa manera facilite su trabajo al personal y este pueda encontrar también su comodidad en el interior de la entidad.
- Asimismo, se recomienda hacer un seguimiento de las labores que realiza el personal, para conocer cuáles son las dificultades que tienen y ello se pueda reforzar con el fin de mejorar su desempeño.
- Se recomienda al personal poner empeño a la labor que realizan, debe mostrarse con disposición a ofrecer sus servicios ya que esta es su responsabilidad y debe mostrar confianza y ser amable con los usuarios.
- Por consiguiente, en esta investigación se propone un plan motivacional para mejorar la calidad de servicio de la municipalidad, el cual se recomienda pueda ser aplicado y la situación actual cambie, atendiendo a usuario de la mejor manera y motivando al personal a hacerlo también.

Referencias bibliográficas

- Alarcón, E. (2018). *Propuesta de un modelo administrativo para mejorar la calidad en la atención al público en la Municipalidad Distrital de Callayuc, provincia de Cutervo, departamento de Cajamarca*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Benavides, H. (2017). Motivación laboral de los egresados del programa de administración de empresas de la universidad de Nariño. *Revista Tendencias*, 18(1), 41-54.
- Calderon, J. (2015). *Motivación en el personal administrativo de la Municipalidad del Municipio de Rio Hondo, departamento de Zacapa*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Zacapa.
- Campos, C. (2017). *Repercusión de la Calidad de Servicio en la Imagen Institucional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco Herrera al 2017*. Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Can, L. (2015). *Propuesta de un programa de motivación para colaboradores del centro de formación integral ciudad de la Esperanza de Cobán, Alta Verapaz*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, San Juan Chamelco.
- Chávez, C., Quezada, R., & Tello, D. (2017). *Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú*. Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Surco.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (2 ed.). México: Mc Graw Hill.
- Coello, M. (2015). *Modelo para la motivación de personal de una empresa constructora en la República de Honduras*. Tesis de pregrado, Universidad Politécnica de Valencia, Honduras.
- Coello, M. (2015). *Modelo para la motivación del personal de una empresa constructora en la República de Honduras*. Tesis de pregrado, Universidad Politécnica de Valencia, Honduras.

- Condor, B., & Durand, F. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del gimnasio Iron Gym Huancayo 2013*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Centro del Perú, Huancayo.
- Coronel, C. (2016). *Calidad de servicio y grado de satisfacción del cliente en el Restaurant Pizza Huy en el Centro Comercial Mega Plaza Lima, 2016*. Pimentel.
- Frontalvo, H., & Vergara, S. (2010). *La gestión de la calidad en los servicios*. España: Eumed-Universidad de Malaga.
- Gallarday, M. (2017). *Competitividad y calidad de los servicios públicos en la gestión de la Municipalidad Provincial de Barranca 2016*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima.
- Giovannone, P. (2012). *El compromiso organizacional y su incidencia en el desempeño de los trabajadores del sector de la Zona Industrial de Cagua*. Tesis de pregrado, Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5 ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6 ed.). México: Mc Graw Hill Education.
- Holguín, A., & Mancilla, D. (2015). *Prácticas de gestión humana para retener el talento humano durante el periodo 2015 - 2020 en SONOCO de Colombia LTDA*. Tesis de pregrado, Universidad del Valle, Cali, Colombia.
- Hurtado, J. (2015). *El proyecto de investigación Comprensión holística de la metodología y la investigación* (8 ed.). Venezuela: Quirón Ediciones.
- Jimenez, N., & Neyra, J. (2017). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de San Ignacio- año 2017*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel.

- Jocobo, F. (2018). *Programa de incentivos y su impacto en la mejora de la gestión de la municipalidad distrital de usquil, periodo 2014 -2016*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Lima.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006). *Dirección de marketing* (10 ed.). México: Pearson.
- Kotlher, p., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. México: Pearson.
- Lizza, C., & Siancas, C. (2016). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016*. Tesis de posgrado, Universidad Provada de Norte, Trujillo.
- López, J., & Romero, E. (2015). *Programa de motivación basado en la teoría de dos factores para mejorar el desempeño laboral en la Caja Municipal Sullana- Sede Trujillo*. Tesos de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia* (7 ed.). México: Pearson.
- Maslow, A. (1991). *Motivación y Personalidad*. Madrid: Díaz de Santos, S.A.
- Noj, L. (2015). *La efectividad de un programa de motivación a los vendedores para incrementar las ventas del almacén de electrodomésticos de Mazatenango, Suchitepéquez*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Retalhuleu.
- Ñahuirima, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, Provincia de Andahuaylas, Región Apurímac, 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas.
- Ocas, M., & Rocillo, L. (2017). *La calidad de servicio en una empresa distribuidora de electricidad en una provincia del departamento de Cajamarca*. Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Ramírez, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Yurimaguas.

- Real Academia Española, (. (2014). *El diccionario de la Real Academia Española* (23 ed.). España. Obtenido de <http://www.rae.es/>
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, Sede Huehuetenango*. Tesis de grado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango.
- Sajamí, Z. (2015). *La motivación del personal y su relación con la calidad de atención al usuario en la Municipalidad Provincial de Lamas, 2015*. Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo, Tarapoto.
- Santos, M. (2017). *Relación entre la motivación y la calidad del servicio al cliente en la empresa de transporte público San Luis SAC*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel.
- Schiffman, L., & Lazar, L. (2001). *Comportamiento del consumidor*. México: Prentice Hall.
- Suyon, J. (2018). *Plan de incentivos laborales para la productividad laboral en importadora Cervantes S.A.C*. Tesis de grado, Universidad César Vallejo, Chiclayo.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). Research note: More on. *Journal of Retailing*, 69(1), 40-147.

ANEXOS

Anexo N° 01 CUESTIONARIO APLICADO A LOS COLABORADORES DE LA MUNICIPALIDAD

											
Edad:	Género: F () M ()										
Especialidad:	Tiempo laboral:										
INSTRUCCIONES:											
<p>A continuación, se te presenta una serie de enunciados con relación a la motivación que recibe en la Municipalidad. Se solicita su respuesta sincera al respecto, por ello lee cuidadosamente cada enunciado, marque con una X el número que corresponda a su respuesta, teniendo en cuenta la siguiente tabla:</p>											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Totalmente en desacuerdo</td> <td style="padding: 5px;">En desacuerdo</td> <td style="padding: 5px;">Indeciso</td> <td style="padding: 5px;">De acuerdo</td> <td style="padding: 5px;">Totalmente de acuerdo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; padding: 5px;">1</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">2</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">3</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">4</td> <td style="text-align: center; padding: 5px;">5</td> </tr> </table>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo							
1	2	3	4	5							
N°	Enunciados	1	2	3	4	5					
1.	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos										
2.	El trabajo que realizo permite desarrollar al máximo mis capacidades										
3.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función										
4.	Mi jefe reconoce por una labor bien realizada										
5.	Mi jefe se preocupa por la calidad de mi trabajo										
6.	Recibo opiniones o críticas constructivas sobre mi trabajo para crecer y mejorar										
7.	Me siento a gusto con las tareas y actividades asignadas a mi puesto de trabajo										

8.	Mi puesto de trabajo cuenta con tareas y actividades variadas y/o desafiantes					
9.	Me dan la libertad para hacer mi trabajo de acuerdo a mi criterio					
10	Mi trabajo tiene un alto nivel de responsabilidad					
11	Cumplo con el horario establecido y demuestro puntualidad					
12	Los resultados de mi trabajo afectan significativamente la vida o bienestar de otras personas					
13	Existen oportunidades de hacer línea de carrera					
14	Me brindan la formación/capacitación necesaria para desarrollarme como persona y profesional					
15	En mi centro de trabajo cumplen con los convenios y leyes laborales					
16	Me siento conforme con mi horario laboral					
17	Entiendo claramente la misión y visión de la organización					
18	Mi organización difunde sus políticas y procedimientos					
19	Me siento conforme con las normas y políticas institucionales					
20	Mi jefe tiene la formación técnica y/o profesional necesaria para hacer su trabajo					
21	Me siento conforme con la forma en que mi jefe planifica, organiza, dirige y controla nuestro trabajo					
22	La gerencia es competente en llevar el servicio					
23	Mi jefe inmediato me comunica si realizo bien o mal mi trabajo					
24	Los jefes incentivan y responden genuinamente a sugerencias e ideas					
25	Los jefes crean un ambiente de confianza, son accesibles y es fácil hablar con ellos					
26	Me agrada la forma de relacionarme con mis superiores					
27	Considero que la distribución física del área donde laboro me permite trabajar cómoda y eficientemente					
28	Me dan todos los recursos y equipos para hacer mi trabajo					
29	Las condiciones de limpieza, salud e higiene en el trabajo son muy buenas					
30	Mi remuneración está de acuerdo al trabajo que realizo					
31	Estoy conforme con los premios y/o incentivos que recibo					
32	Recibo los beneficios de acuerdo a ley					
33	Tengo buenas relaciones con mis compañeros de trabajo					
34	Las personas se preocupan por sus compañeros de trabajo					

Anexo N° 02

CUESTIONARIO APLICADO A LOS HABITANTES DEL DISTRITO DE TUMBADEN

 <b style="font-size: 2em; color: red;">UAP UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS											
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO											
Edad:	Género: F () M ()										
INSTRUCCIONES:											
<p>Se te presenta algunos enunciados, lee cuidadosamente cada uno de ellos y marca con un "X" la respuesta que más se adecue a su criterio. El presente cuestionario tiene como finalidad recopilar información para mejorar algunos aspectos de la Municipalidad Distrital de Tumbaden. Responda a las alternativas utilizando el siguiente cuadro.</p>											
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 20%;">Nunca</td> <td style="width: 20%;">Casi nunca</td> <td style="width: 20%;">Algunas veces</td> <td style="width: 20%;">Casi siempre</td> <td style="width: 20%;">Siempre</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td style="text-align: center;">2</td> <td style="text-align: center;">3</td> <td style="text-align: center;">4</td> <td style="text-align: center;">5</td> </tr> </table>		Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre							
1	2	3	4	5							
N°	Enunciados	1	2	3	4	5					
	DIMENSIÓN EVIDENCIA FISICA										
1	¿La apariencia de las instalaciones está acorde con los servicios que ofrece la Municipalidad Distrital de Tumbaden?										
2	¿Encuentra comodidad en las instalaciones como el mobiliario y los espacios brindados por la Municipalidad Distrital de Tumbaden?										
3	¿Se encuentra cómodo (a) con la apariencia personal de los colaboradores?										
	DIMENSIÓN FIABILIDAD										
4	¿Usted está conforme con la puntualidad del servicio que la Municipalidad Distrital de Tumbaden le brinda?										
5	¿El personal cuenta con el conocimiento adecuado para efectuar su trabajo?										

6	¿ Cuando tienes un problema, la Municipalidad Distrital de Tumbaden muestra un sincero interés en solucionarlo?					
DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA						
7	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Tumbaden son comunicativos y asertivos cuando brindan un servicio?					
8	¿Considera usted, que el personal brinda disposición por resolver los problemas que tienen con el servicio?					
9	¿Considera que los colaboradores poseen la capacidad de responder a sus necesidades?					
DIMENSIÓN SEGURIDAD						
10	¿El comportamiento de los responsables de la Municipalidad Distrital de Tumbaden te transmite confianza?					
11	¿Se siente seguro con la gestión Municipalidad Distrital de Tumbaden actual?					
12	¿Los responsables de la Municipalidad Distrital de Tumbaden poseen conocimientos adecuados para responder a las preguntas de los usuarios?					
DIMENSIÓN EMPATÍA						
13	¿La Municipalidad brinda atención personalizada a los habitantes del distrito de Tumbaden?					
14	¿El personal de la Municipalidad Distrital de Tumbaden demuestra amabilidad y cortesía con la atención?					
15	¿Los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Tumbaden siempre están dispuestos a ayudar a satisfacer sus necesidades?					

¡Gracias por su colaboración!

ANEXO N° 03: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 14

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICA
¿Cómo mejorar la calidad de servicio a los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019?	General Proponer un plan de motivación que permita mejorar la calidad de servicio a los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019	La aplicación de un plan de motivación mejorará la calidad de servicio a los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019	VI: Plan de motivación	Cuantitativo	La población del presente estudio está conformada por los 22 colaboradores de la <u>Municipalidad MUESTRA</u>	Encuesta INSTRUMENTO
	Específicos Analizar y diagnosticar la motivación actual de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019		Dimensiones: - Factores higiénicos - Factores motivacionales	Descriptivo Nivel: Descriptivo DISEÑO		
	Analizar la situación actual de la calidad de servicio a los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019		VD: Calidad de servicio	No experimental	La muestra estuvo conformado por la totalidad de la población, por ende, se trata de una muestra universal.	Cuestionario
		Dimensiones: - Evidencia física - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía	Descriptivo-propositivo	<pre> graph TD M[M] --> X[X] M[M] --> Y[Y] X[X] --> Y[Y] </pre>		

Identificar los factores influyentes en la calidad de servicio por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019.

Diseñar el plan motivacional que permita mejorar la calidad de servicio a los habitantes por parte de la Municipalidad Distrital de Tumbaden, Región Cajamarca, 2019.

En donde:

M = Muestra

X = Plan de motivación

Y = Calidad de servicio

Fuente: Elaboración propia