



# FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“MOTIVACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD EN LA  
ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE MI PERÚ, CALLAO, 2023”

Tesis para optar el título profesional de:  
**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autores:**

Maria Julia Ramos Sanchez

Romel Yener Cholan Calua

**Asesor:**

Mg. Lic. Guillermo Juniors Morales Benavides  
<https://orcid.org/0000-0003-3969-4882>

Lima – Perú

2024

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	LUPE YOVANI GALLARDO PASTOR Nombre y Apellidos
Jurado 2	PAULO EDUARDO SORIANO TORRES Nombre y Apellidos
Jurado 3	GUILLERMO JUNIORS MORALES BENAVIDES Nombre y Apellidos

## INFORME DE SIMILITUD

### MOTIVACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ, CALLAO, 2023

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.unc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>www.coursehero.com</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>www.defensoria.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.undc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.neumann.edu.pe:8080</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

## **Dedicatoria**

Yo María Julia Ramos Sánchez, dedico el presente trabajo de investigación al ser que amo más en este mundo; mi madre Magaly Inés Sánchez Vega, por ser mi inspiración de vida tan solo por ser quién es y a mí misma, por el esfuerzo, constancia y sacrificio que entregué para culminar con la ayuda y el favor de Dios esta tesis.

Yo Romel Yener Cholan Calua, dedico este trabajo de investigación a todos los que siempre creyeron en mis capacidades de llegar a esta instancia profesional, especialmente a mis padres y cinco hermanos por el apoyo moral y económico, en especial a mi Madre Rosa Calua Vásquez por darme una formación y crianza disciplinada y alentarme a crecer profesionalmente, a la vez dedicar a todas las personas que de alguna forma se involucraron para contribuir con ideas, consejos y compartiendo sus conocimientos y experiencias.

### **Agradecimiento**

Agradecemos principalmente a Dios por darnos la vida y es la razón de ser que nos permite tener la vida, salud, fuerzas, y conocimientos para desarrollarnos en diferentes ámbitos y en especial por la ayuda en el presente estudio. Continuamente agradecer a nuestra familia por el apoyo incondicional que siempre tenemos. Asimismo, reconocer a todos los docentes de la UPN por impartirnos sus conocimientos en cada curso que fue un granito de arena para sacar provecho y se haga realidad este trabajo, y en particular a nuestro asesor Guillermo Juniors Morales Benavides por guiarnos de principio a fin realizar nuestra tesis de la manera profesional.

## Índice

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
ÍNDICE	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	38
CAPÍTULO III: RESULTADOS	48
CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	56
REFERENCIAS	63
ANEXOS	70

### Índice de tablas

Tabla 1	Confiabilidad de la variable motivación	43
Tabla 2	Confiabilidad de cada dimensión de la variable motivación	44
Tabla 3	Confiabilidad para la variable relacionada del nivel da calidad en la atención	44
Tabla 4	Datos sociodemográficos	42
Tabla 5	Niveles de alcance de la variable motivación y sus dimensiones específicas	44
Tabla 6	Niveles de la variable calidad en la atención	45
Tabla 7	Pruebas de normalidad de las variables generales	46
Tabla 8	La correlación entre variable motivación y nivel de calidad en la atención	47
Tabla 9	La contrastación hipotética específica de motivación con enfoque al logro	48
Tabla 10	La contrastación hipotética específica de motivación con enfoque al poder	48
Tabla 11	La contrastación hipotética específica de motivación a la afiliación	49
Tabla 12	Ficha técnica de la variable motivación	71
Tabla 13	Ficha técnica de la variable calidad en la atención	72

### Índice de figuras

Figura 1.	Teoría de McClelland por McClelland, 1987	32
Figura 2.	Modelo SERVQUAL en la medición de satisfacción de los clientes	34
Figura 3.	Las necesidades según la pirámide de Maslow 1991	18
Figura 4.	Modelo de la percepción de calidad en la atención según Grönroos 1984	21
Figura 5.	Modelo SERVQUAL según Parasuraman 1988	24
Figura 6.	Matriz de consistencia de las variables estudiadas, motivación y calidad en la atención	67
Figura 7.	Solicitud de autorización del Representante Legal o persona facultada en permitir el uso de datos de la Municipalidad Distrital de Mi Perú	68
Figura 8.	Solicitud a la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Mi Perú (cantidad de trabajadores por régimen laboral y enviar enlace de la encuesta)	69



Figura 9. Carta de autorización de uso de información de la Municipalidad Distrital de Mi Perú para María Julia Ramos Sánchez	70
Figura 10. Carta de Autorización de uso de información de la Municipalidad Distrital de Mi Perú para Romel Yener Cholan Calua	71
Figura 11. Documento de Identidad del Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Mi Perú	72
Figura 12. Resolución de Alcaldía de la designación del Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Mi Perú	73
Figura 13. Respuesta al Oficio 002-2023-MJRS de la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, en cuanto a la cantidad de trabajadores	74
Figura 14. Gerencia de Participación Vecinal y Asentamientos Humanos	75
Figura 15. Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización	83
Figura 17. Oficina de Trámite Documentario y Archivo Central	84
Figura 18. Oficina de Recursos Humanos	84

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo general identificar la relación entre la motivación del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, durante el año 2023; la cual pertenece a la provincia constitucional del Callao, para ello se utilizó un estudio básico cuantitativo y alcance correlacional, de corte transversal no experimental dado que el estudio se realizó en un determinado momento. Se tomó como instrumento un cuestionario y como técnica una encuesta adaptada de Epquin y Lertzundi (2018), conteniendo ambas variables y dimensiones específicas, por lo que se aplicó hacia una población finita reconocida de 363

trabajadores y un muestro censal, y dado que no todos respondieron se trabajó con 331 encuestados. Los resultados muestran que existe una motivación alta en todas sus dimensiones y confirman las hipótesis planteadas con una correlación significativa de las variables generales de 0.235 y un p valor de 0.001, concluyendo que la motivación del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú presentan una relación positiva y directa, demostrando que a mayor nivel de motivación de los trabajadores mayor será el nivel de calidad de atención.

**PALABRAS CLAVE:** motivación del talento humano, calidad en la atención, desempeño laboral, vocación servicial.

## **Capítulo I: Introducción**

### **1.1. Realidad Problemática**

La gestión en el ámbito público se complementa con lo promulgado por la Ley 27785, Ley Orgánica del Sistema Nacional De Control y de la Contraloría General de la República, la cual enmarca la gestión pública y define las acciones por las cuales las entidades definen el logro de sus objetivos (Contraloría de la República, 2006). Por lo que, es importante la gestión pública dado

que se enlaza con las capacidades que las instituciones gubernamentales cuentan, a fin de garantizar una democratización en sus procesos, calidad de vida que brinden a sus ciudadanos, y buscar un bienestar continuo y sostenible. Así, para que exista mayor confianza por los ciudadanos también es relevante, más allá de la buena gestión, que exista resultados favorables en la sociedad (Uvalle, 2004).

Anteriormente, la importancia que se le daba a la motivación en mayoría solo en organizaciones privadas, por lo que para el ámbito público era muy baja; dado que existía prioridad en recursos financieros, logísticos, entre otros, he inclusive a los mismos colaboradores se les trataba como un recurso; como algo inerte, sin sentimientos como los recursos materiales. Sin embargo, tras décadas de estudios y experimentos, el darle mayor importancia al ser humano se ha constituido en un elemento esencial para el éxito de todo tipo de organización, porque cuando un colaborador se siente motivado, aumenta su desempeño, brinda una atención de calidad al cliente, mejora su clima laboral y así entre otras acciones que son el resultado por la forma como las propias organizaciones dan importancia para dar un servicio sostenible y mejorado.

A nivel global, la motivación laboral ha sido una de las nuevas tendencias que las organizaciones tienen que poner como prioridad, al ser esencial para el desarrollo de las empresas; cuando al empleado le otorgas un sentido de participación con la organización, aumenta su compromiso y rendimiento. De acuerdo con el estudio denominado “State of the Global Workplace” realizado por la empresa estadounidense de análisis y asesoría Gallup; sólo el 15 % de los empleados se encuentran comprometidos con la marca de la identidad donde laboran, y según el análisis se debe a que tienen roles en las cuales se les permite resaltar y sus talentos son

aprovechados, estos empleados se sienten útiles y asumen responsabilidades en la organización. En cambio, el 67% de la fuerza laboral no se encuentra comprometida y es difícil de identificarlos porque parecen que, si lo estuvieran de alguna forma al mostrarse a gustos y felices con su labor, pero no están comprometidos con la misión de sus organizaciones y tampoco con los objetivos, pero son rescatables porque pueden llegar ser comprometidos si se les escucha de manera activa y motiva adecuadamente. Por último, con un 18% se encuentran los trabajadores desconectados, aquellos que fomentan los ambientes negativos, siembran la discordia a sus compañeros por estar en desacuerdo con sus líderes y la compañía. Todas estas cifras dan a conocer la falta de motivación en los trabajadores, muy aparte de que el resultado indica que la gran mayoría de los colaboradores en todo el mundo ven a su lugar de trabajo en una forma indiferente o negativa, sin tener ningún tipo de aprecio personal hacia su organización. Esto se debe, a que las organizaciones no están brindando la calidad de vida laboral que el empleado necesita en lo profesional, tecnológico y económico (ESAN, 2019).

En ese sentido, niveles de calidad en la atención por parte de las instituciones gubernamentales continúan teniendo oportunidades de mejora, ya que son evaluados constantemente por su propio entorno que administran, es así como según el Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo – CLAD (2008), reconoce que los estados son influyentes en el desarrollo económico, político y social, mayormente en las regiones de países emergentes. En los países americanos se tiene tres problemáticas notadas, tal como encontrar democracias con gobiernos estables, garantizar inclusión social con los pueblos, y reducción de la desigualdad, de tal manera tener un trabajo conjunto de la mano con los servidores públicos los

cuales también se debe mejorar su estabilidad y motivación en sus funciones, para llegar al objetivo de encontrar mejoras de satisfacción del entorno ciudadano.

En el aspecto nacional, por los cambios personales y laborales que se desarrollaron a través y luego de la pandemia; la compañía APPRECIO indico que más de la tercera parte de los trabajadores peruanos (36%) se sentiría desmotivado con sus labores y que un 45% considera renunciar a su trabajo. Jaime Villatoro, fundador y CEO de Apprecio, señaló que cuando se ha perdido un 40% de efectividad y rendimiento laboral es porque está comprobado que no se cuentan con personal comprometido en la organización. Por lo que, es relevante motivar y conectar con el equipo de trabajo (Gestión, 2023). Entonces, he allí la importancia de la motivación para con su funciones, de manera que las organizaciones privadas y públicas empiecen sacar provecho para la relación de sus actividades y que ello impacte con resultados, dado que, por ejemplo, las municipalidades provinciales y distritales siguen teniendo muchas limitaciones con el crecimiento y desarrollo de los niveles de calidad de vida que otorgan hacia sus usuarios, ya que estos cumplen roles con diferentes provisiones de bienes y servicios. Según un estudio realizado por intermedio de Banco Central de Reserva del Perú (2023), acentúan estas falencias tan marcadas, por lo que en sus resultados indican que desde los años 2012 hasta el 2021 tan solo hay mejoras, pero muy mínimas sobre todo en municipios de la región costa, ya que instituciones de la selva son las que tienen una mejor ampliación de efectividad en sus gestiones. Dicho estudio engloba que las causas principales son la demasiada y evidente corrupción que se esclarece en varios medios, mucha burocracia, falta de contar con una administración eficiente de recursos, y en general con rabajadores que no son controlados, medidos y desarrollados para contar con un desempeño adecuado y efectivo.

Por otra parte, a nivel local es más evidente como la calidad que se recibe está lejos de alcanzar a ser adecuado. Según la Defensoría del Pueblo (2022), en su Nota de Prensa N.º 671/OCII/DP/2022 informa que, entre enero de 2019 y agosto de 2022 en relación a las Municipalidades Provinciales del país, la Municipalidad Distrital del Callao con 650 quejas encabeza la lista de las municipalidades provinciales con mayor cantidad de quejas fundadas; en segundo lugar con 622 quejas la Municipalidad Provincial del Santa y en tercer lugar con 399 quejas la Municipalidad Provincial de Chiclayo; mientras que los siguientes seis gobiernos provinciales completan el ranking de los más quejados a nivel nacional: San Román, Trujillo, Jaén, Huamanga, Huaraz y Tumbes.

Así mismo, La Defensoría del Pueblo (2022), sustenta que con relación a las municipalidades ubicadas en el territorio de la región Callao, luego de la comuna provincial continua la Municipalidad Distrital de Ventanilla, con 146 quejas; Municipalidad Distrital de Bellavista, con 131; Municipalidad Distrital de La Perla, con 70; y la Municipalidad Distrital de Carmen de La Legua, con 69 quejas. Es importante mencionar, que 485 quejas fueron principalmente por trámites y procedimientos administrativos, las cuales tuvieron que ver con demoras injustificadas y actos administrativos irregulares; temas estrictamente municipales (307 quejas), dentro de los cuales se encuentran quejas por la mala calidad en los servicios municipales, la baja atención a las denuncias vecinales, la inadecuada fiscalización a los comercios, temas laborales, quejas referidas a incumplimiento de obligaciones laborales, de servicios públicos y las relacionadas al medio ambiente y recursos naturales.

En definitiva, la calidad se ha convertido en un aspecto indispensable que todos esperamos recibir en cualquier interacción de servicio que se reciba, desde el ámbito privado como el público. Hoy los consumidores son más exigentes en este aspecto, y para poder cubrir sus expectativas es importante conocer sus necesidades y cuál es el nivel de calidad que se les ofrece (Ventura, 2020). Por lo que es claro que el éxito de las organizaciones tanto privadas como públicas empieza en el proceso de reclutamiento y selección, donde se eligen a los colaboradores altamente capacitados en conocimientos, competencias y habilidades que asegure que los puestos de trabajo se encuentren cubiertos por los mejores y que serán la base del éxito de la organización. Visto desde la gestión pública, los responsables de las áreas de recursos humanos son corresponsables de modernizar la administración pública.

El desarrollo de la presente investigación se realizó en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, ubicada en la Provincia Constitucional del Callao, donde se evidencia la oportunidad de mejorar la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos del distrito. Consideramos importante identificar las dimensiones de mayor impacto en la motivación en los colaboradores para asegurar la calidad de la atención. Como resultado, el informe fue presentado a la oficina de Alcaldía de la Municipalidad como herramienta de gestión para la administración que vigente desde enero 2023, siendo el nuevo alcalde, el Dr. Irvin Chávez.

## **1.2. Antecedentes**

### ***1.5.1. Antecedentes Nacionales***

Según el estudio realizado por Moscoso (2023), con el título “Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes,

Tumbes, Perú, 2022”, el cual tuvo como objetivo encontrar el impacto de la motivación en los empleados respecto de la calidad de servicio que se brinda a los habitantes externos del municipio distrital de Aguas Verdes. La investigación fue no experimental, de tipo aplicada transversal, cuantitativa y correlacional entre sus 2 variables, para el cual se dio hacia una población de 59 trabajadores y 24,006 habitantes gobernados por la municipalidad, teniendo su muestra por conveniencia todos los colaboradores y tan solo a 96 usuarios, utilizándose la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Los resultados indican existir asociatividad entre ambas variables principales con un 64.4% de nivel medio y un Rho de Spearmann (0,887) con significancia bilateral de 0,000.; cuyo valor permitió concluir que sí una relación directa positiva entre la motivación laboral y los niveles de calidad de servicio o atención en dicha institución municipal. Este estudio es importante para la presente investigación dado que permite corroborar que las variables que se analizan son correlacionales en el sentido positivo, por lo que ayudará como criterio sustancial para evidenciar los resultados encontrados.

Asimismo, Flores (2023) en su trabajo “Motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores en el centro Takiwasi, San Martín – 2023”. Su objetivo fue determinar la relación entre motivación laboral y eficiencia de atención de los colaboradores. El estudio fue cuantitativo de tipo aplicado, basado en un diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional. La población fueron los colaboradores del centro y la muestra consistió en 50 colaboradores de dicha institución. La información recabada fue procesada mediante el software estadístico SPSS V27 y presentados a través de tablas estadísticas. Se encontró una correlación positiva media significativa ( $r=0.639$ ,  $p=0.001$ ) entre motivación laboral y eficiencia de atención. Concluyendo que la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores, es



decir, contar con trabajadores motivados conlleva que sus funciones sean efectivos y por tanto exista una atención adecuada hacia los usuarios.

Por su parte, Sánchez (2023), en su estudio “La motivación laboral y su relación con la Calidad de servicio en la empresa CONCEL S.A.C., Cajamarca, 2022”, el cual tuvo como objetivo conocer la relación entre sus variables motivación y calidad del servicio. Empleó un enfoque aplicado y se utilizaron métodos tanto inductivos como deductivos en su desarrollo. El instrumento utilizado fue un cuestionario y la técnica de encuesta, aplicada a una muestra de 10 colaboradores para evaluar la motivación laboral y la calidad de servicio. Los resultados revelaron una correlación significativa alta (valor de Pearson = 0.871) entre la motivación del personal y la calidad de servicio de la empresa. Además, se encontró una relación directa significativa entre los factores extrínsecos y la calidad de servicio (valor de Pearson = 0.728), mientras que la relación entre los factores intrínsecos y la calidad de servicio fue moderada (valor de Pearson = 0.642), dando por conclusión que si existe relación entre las variables del estudio. Estos hallazgos sugieren dar importancia a la motivación laboral en la mejora de la calidad de servicio en CONCEL S.A.C., lo cual también es importante para el presente estudio para determinar y comparar nuestros resultados.

Además se cuenta el estudio realizado por Uriarte (2021) con el título “Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Hualgayoc en el año 2021”. El objeto del estudio fue determinar la relación entre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Hualgayoc en el año 2021. Para llevar a cabo el estudio tuvieron un enfoque cuantitativo y recolectaron datos a través de una encuesta realizada a los 40 colaboradores de la municipalidad. La medición de las variables se realizó

bajo el coeficiente de correlación de Pearson, cuantificándose la magnitud de la relación según el criterio de Cohen (1988) considerando una relación nula o trivial si  $r \leq 0.10$ , pequeña si  $r \leq 0.30$ , moderada si  $r \leq 0.50$  y grande si  $r > 0.50$ . El resultado del estudio llega a la conclusión frente al objetivo que existe una relación directa de magnitud grande entre las variables motivación y desempeño laboral,  $r = 0.62$ . Este estudio resulta importante porque ratifica los estudios previos donde se evidencia que ambas variables tienen una fuerte relación, considerando el desempeño laboral como un atributo al colaborador.

En tanto, en el estudio realizado por Leon (2019), para la obtención de su título profesional como Licenciado en Administración con el nombre: “Relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019”. El estudio tuvo como objeto determinar la relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019. El diseño de la investigación, así como el de los estudios previos, fue no experimental, transversal – correlacional. El instrumento para recolectar los datos fue una encuesta (censo) con 49 preguntas, que fue aplicada a los veintidós colaboradores de la Municipalidad. El resultado del estudio reveló que según el coeficiente de correlación calculado Rho de Spearman fue de 0.695, lo que indicó una relación media y positiva entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019. Por otro lado, el valor de significación bilateral de Rho de Spearman fue de 0.000, lo que indicó que la relación entre las variables es significativa, dado que el valor fue menor a 0.05 (%).

En conclusión, el estudio resolvió que la motivación que se les brinde a los colaboradores

afectará tanto positivamente como significativamente al desempeño laboral. Este estudio a nivel nacional reafirma que la calidad de servicio que entregan los colaboradores de la Municipalidad depende del grado de motivación de los mismos que se encargan de brindar el servicio, por ello la importancia de conocer qué los motiva para impulsar su alto desempeño.

### ***1.2.2. Antecedentes Internacionales***

Alfonso (2020), con la investigación que lleva título de “Motivación y satisfacción laboral según el tipo de contratación en trabajadores de la organización AIESEC Colombia”, tuvo como objetivo conocer la relación de sus variables motivación y satisfacción laboral según el contrato laboral en la organización AIESEC de Colombia, por lo que se tomó como muestra a 16 empleados en general para aplicar como instrumento un cuestionario y procesado la data en el programa SPSS, a la vez existió un estudio de tipo correlacional con diseño transversal. Los resultados encontrados indican existir relación significativa y positiva entre sus variables de estudio, en tal sentido, el lado general de la empresa se manifiesta gran insatisfacción, concluyendo que si se cubren aspectos como una comunicación eficiente, adecuado sueldo y seguridad, no afectará el tipo de contratación directamente. Esta investigación respalda el estudio en curso ya que se de igual forma el objetivo se asemeja en conocer la relación entre motivación y calidad de atención de los colaboradores.

En tanto, Chien et al. (2020) publicó un estudio titulado: “El efecto de la motivación laboral en el desempeño de los empleados: evidencia empírica de hoteles de 4 estrellas en Mongolia”. El estudio tuvo 3 objetivos, el que tiene relación con nuestro tema dice: Describa la relación entre la motivación laboral y el rendimiento del empleado en hoteles mongoles 4

estrellas. Fue un estudio cualitativo con diseño no experimental y se llevó a cabo a través de una encuesta física, que fue distribuida a 415 colaboradores de los hoteles, el 96% participó de la encuesta, es decir, 398 colaboradores. El cuestionario tuvo 19 preguntas para la dimensión Desempeño del empleado y 28 para Motivación Laboral. Para el análisis de datos usaron la media y desviación estándar y entre los resultados se encontraron: Las pruebas de confiabilidad alfa de Cronbach para motivación oscilo entre 0.76 y 0.94 y para el desempeño del empleado 0.77 a 0.95, lo que indica para ambas variables un alto nivel de consistencia interna. Finalmente, el estudio concluyó en que la motivación laboral tiene un efecto sobre el desempeño del colaborador. Este estudio es relevante porque permite confirmar que cuando las instituciones desarrollan actividades o lineamientos que se orientan a mantener motivados a los colaboradores, esta motivación se ve reflejado en su nivel de desempeño.

Por su parte, Cadena (2019), en su estudio “la motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa ENVATUB s.a. de la provincia de pichincha”, investigado con la finalidad de analizar cómo se relaciona la motivación y el desempeño de los trabajadores teniendo en cuenta los factores motivacionales internos y externos. El estudio fue cuantitativo de tipo no experimental en corte transversal y descriptivo correlacional. Se tomó como muestra a 50 trabajadores del área operativa de la misma empresa, tomándose como instrumento un cuestionario. Los resultados indican que dentro de la motivación los trabajadores permanecen con necesidades de seguridad y protección, autoestima y autorrealización en el grado moderado, en cambio por el lado de las necesidades sociales y permanencia están un rango bajo, por su parte en el aspecto de desempeño por competencias existe el nivel más alto de competencias con su nivel de calidad de trabajo. Esto concluye existir relación entre sus variables motivación y

desempeño, lo cual ayuda para el presente estudio analizar y llegar a resultados mediante un sustento y determinaciones ya sustentadas.

En ese mismo sentido, el estudio realizado por Barrantes et al. (2021), titulado como “factores que inciden en el desempeño laboral de la empresa Alimentos Bermúdez, S.A, para el periodo 2020-2021”, teniendo como objetivo analizar aspectos que influyen en el desempeño de los trabajadores midiendo su rendimiento en función de la motivación para la optimización de sus funciones. El estudio fue cualitativo por medio de instrumentos tales como encuestas aplicadas y entrevistas con los encargados de recursos humanos y los 187 colaboradores los mismos que fueron tomados como muestra. Los resultados encontrados en cuanto a la motivación se tienen que un gran porcentaje del 45% de trabajadores se encuentran satisfechos con sus funciones y un 28% muy satisfechos, por lo que se concluye que si bien las estrategias actuales funcionan, pero con el fin de garantizar una sostenibilidad se implementó un planeamiento de gestión del rendimiento con el fin de impulsar el buen desempeño, compromiso, motivación y que garantice el producto o servicio sea de calidad o mejorado. Este estudio ayudará a la presente investigación para poder comparar los resultados y analizarlos de acuerdo con las estrategias que maneja la Municipalidad en estudio.

Asimismo, Talero (2022), con la investigación titulada “Motivación laboral: Descubriendo el trabajo en cocina de algunos clubes, hoteles y restaurantes de la ciudad de Bogotá”, el cual tuvo como objetivo analizar la motivación del talento humano del área de cocina en empresas del rubro alimentos y bebidas de la misma ciudad, teniendo como metodología un estudio descriptivo correlacional con el método mixto cuantitativo de preponderancia. Se aplicó

como instrumento el cuestionario a una muestra de 146 trabajadores entre clubes, hoteles y restaurantes. En los resultados se alcanzó a determinar que teniendo en cuenta las dimensiones EL PODER es quien predomina, entendiendo que los niveles altos y bajos del perfil motivacional de toda la población está contemplada dentro de las dimensiones internas, concluyendo que la variable de la ubicación-sociodemográfica es la más relevante en el aspecto motivacional. Este estudio previo ayuda a poder corroborar como la motivación impacta en el desempeño de las funciones de los trabajadores y por tanto ver como impacta con los niveles de servicio o atención que brindan.

## **1. 6. Marco Teórico**

### ***1.6.1. Motivación***

Se puede comprender en todo el mundo que la motivación es la palanca que impulsa todo comportamiento, permitiéndonos cambiar nuestras vidas como un todo (García & Doménech, 2002). En este sentido, la motivación se define como un conjunto de procesos que implican la dirección y permanencia de la conducta. Así, indicadores importantes de la motivación son el nivel de activación, la elección entre varias opciones de actividad, la concentración y la persistencia en una tarea o actividad (Núñez, 2009).

**Maslow y su teoría jerárquica de las necesidades.** De acuerdo con Maslow (1991), señala en su teoría que por cinco motivos las personas se encuentran motivadas: fisiológicas, que incluye hambre, sed, sexo, reposo, abrigo, etc; de seguridad, abarcando amenazas lejanas, protección, etc; sociales, buscando sentido de pertenencia, aceptación de los compañeros, vinculación social, etc; autoestima, referente al estatus, reconocimiento, aprecio, etc.; y

autorrealización de crecimiento y superación. Estas necesidades humanas están ordenadas jerárquicamente y están representadas por una pirámide, donde las necesidades fisiológicas y de seguridad son las necesidades primarias o básicas y las demás, son las necesidades secundarias. Esto quiere que el ser humano está motivado en primer lugar en satisfacer aquellas necesidades que le permiten sustentarse biológicamente en la vida y solo cuando estas necesidades ya se encuentran satisfechas; se encuentran motivados en satisfacer necesidades más superiores. Por ello, cuando Maslow habla sobre cómo se desarrolla su teoría planteada, hace referencia que sobre ello nacen necesidades superiores que domina el organismo fisiológico, una vez cubiertas surgen otras tras otras y más superiores, por lo que tener una gratificación interna libera una necesidad más hasta alcanzar fines sociales. En la figura 3 que se muestra a continuación podemos apreciar la representación gráfica de la Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow.

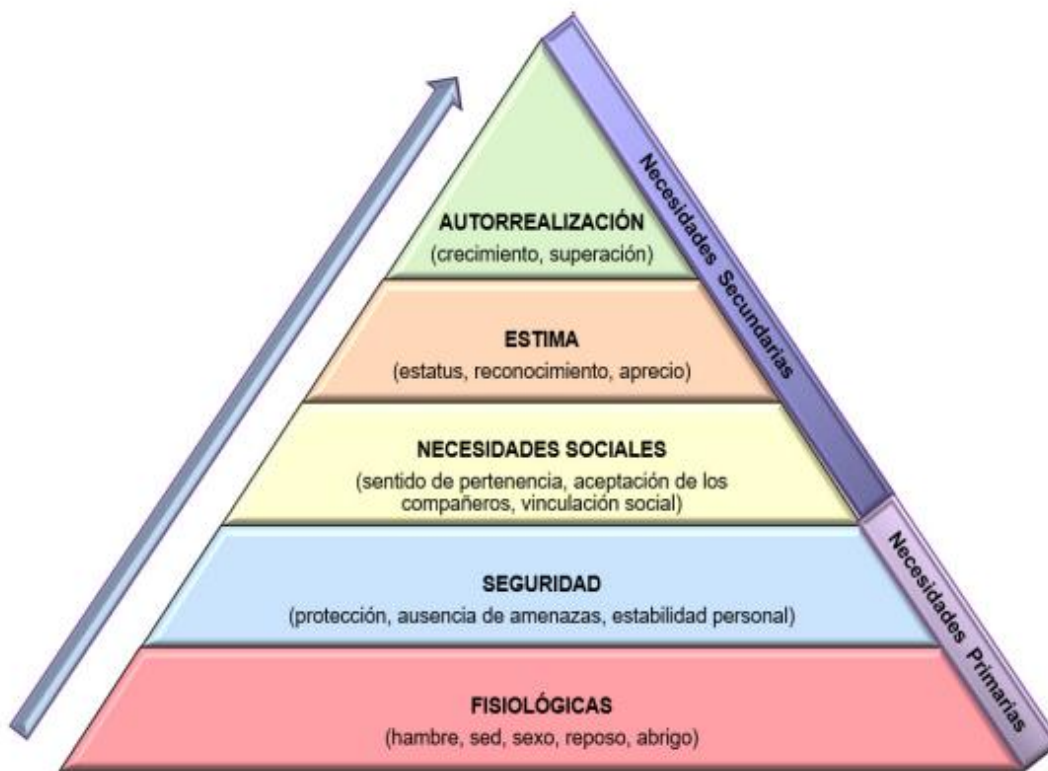


Figura 3. Pirámide de las necesidades. Adaptado de “Motivación y personalidad” por A. Maslow, 1991.

**Teoría de las Necesidades Adquiridas de McClelland.** David C. McClelland contribuyó a la comprensión de la motivación al enfocarse en tres tipos de necesidades adquiridas (no innatas): logro, poder y afiliación. Afirmando que el ser humano tiene la necesidad de lograr en resaltar , necesidad de poder controlar a los demás con el objetivo de alcanzar un desempeño efectivo, y la necesidad de afiliación para entablar relaciones interpersonales (McClelland, 1989).

De acuerdo con McClelland (1989) donde referencia que los individuos con enfoque al logro tienen por característica ser responsables en sus labores, les agrada solicitar el feedback



acerca de su trabajo y, por su capacidad de originalidad. Además, tienen una profunda necesidad de desarrollo profesional y desempeño exitoso, y del mismo modo, la necesidad de rendimiento está dirigida a mejorar el aprendizaje. Por lo que, el incentivo natural del motivo de logro es “hacer algo mejor”. Por otra parte, también se señala que las personas con necesidades de poder prefieren interactuar en una sociedad donde lo respeten y tengan lealtad hacia él. Además, les gusta formar parte de grupos donde pueden llamar la atención sobre sí mismas. Entonces, una persona puede llevar a cabo un liderazgo adecuado cuando mezcla con un hábito positivo para hacer sus tareas. Sobre las necesidades de afiliación, McClelland detalla que las personas con necesidades de filiación gustan interactuar con otras personas, prefieren cooperar a que la de competir, es decir les gusta destacarse por ser colaborativos, les agrada ser aceptadas y ser agradable para los demás porque para ellos es de suma importancia mantener buenas relaciones sociales y hasta muchas veces, se conforman con las normas establecidas por los grupos de trabajo, son buenos anfitriones y pueden desempeñarse de manera eficiente en puestos como atención al cliente, ya que están prestos a comprender y apoyar a quien lo necesite.

### ***1.6.2. Calidad en la Atención al Ciudadano***

Antes de poder mencionar en concreto que es la calidad de atención al ciudadano, es importante exponer lo que es la calidad y lo que es la atención al ciudadano.

La calidad se mide en grados por la que características de algo en particular se puede decir lo bueno o malo que puede resultar (ISO, 2000). Por otro lado, la palabra "calidad" ha adquirido diferentes significados en cualquier momento de la historia, incluyendo referencias a los materiales utilizados, el producto final y la forma en que actualmente se produce o presta el servicio, incluyendo el servicio que se puede otorgar a un

ciudadano (Álvarez et al., 2006). La calidad se puede conceptualizar de 2 formas, referente a aspectos de comparar un resultado con otro, así como también sobre el estándar de este resultado según los requerimientos del trabajo (Sanabria et al., 2014).

En lo que concierne a lo que es atención al ciudadano, según Arrupe & Milito (2022), se define la “atención al ciudadano” como procesos diversos de actividades que tiene que ver con el contacto directo del atendido, con el objeto de que se pueda atender consultas, resolver sus solicitudes, y prestar servicios en general que puede abarcar reclamos, quejas y/o sugerencias.

Al unir estos conceptos, podemos afirmar que la calidad de atención al ciudadano es la forma y el conjunto de características que se brindan al momento de desarrollar el proceso del servicio de la atención al ciudadano, es decir al momento se tiene contacto con este, ya sea de manera presencial, telefónica, vía correo electrónico, entre otros.

**Modelo de la percepción de calidad de servicio de Grönroos.** Grönroos, quien fue creador de una escuela de gestión de servicios propuso en el año 1984 este modelo, el cual también es referenciado como “modelo de la imagen” para indicar como la imagen de una corporación guarda relación con la calidad, es decir dicha teoría implica que en la calidad técnica es en cuanto a lo que se brinda u ofrece, en cambio la calidad funcional es la forma que se acciona, para alcanzar una mejor percepción corporativa (Grönroos, 1984).

Se aprecia seguidamente en la figura 4, la representación gráfica del Modelo de la percepción de calidad de servicio de Grönroos.

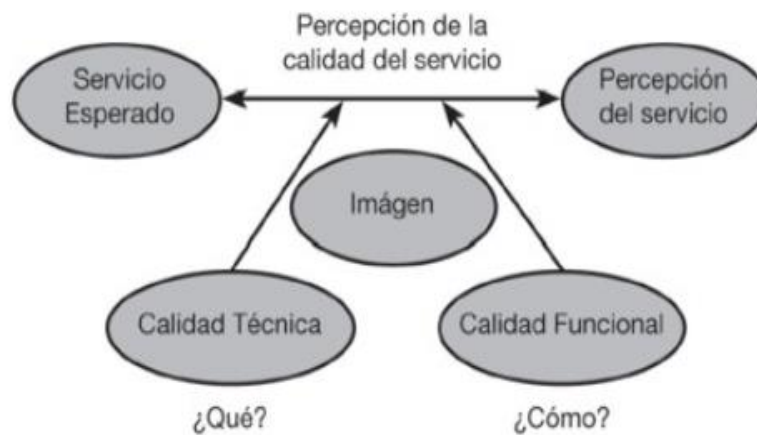


Figura 4. Modelo de la percepción de calidad de servicio de Grönroos por Grönroos, 1984.

A continuación, algunos conceptos más precisos para poder comprender esta teoría:

Calidad técnica: Es “lo que los clientes reciben de sus interacciones con la empresa” (Gronroos, 1994). Es el producto o servicio que obtiene el cliente.

Calidad funcional: Es “cómo el cliente recibe el servicio” (Gronroos, 1994). Esta dimensión está relacionada con los momentos de verdad en la interacción entre el comprador y el vendedor.

Imagen Corporativa: Es la percepción que los clientes tiene de la empresa. La imagen corporativa se forma a partir de la precepción de la calidad técnica y funcional y es de vital importancia para medir la calidad percibida dado que esta se relaciona con la calidad. (Gronroos, 1994).

Todos los atributos que influyen en las percepciones de los clientes en base a un producto o servicio se encuentran en la imagen corporativa, la calidad técnica y funcional, ya que la unión de estas tres es la calidad experimentada y las expectativas o calidad esperada, según Gronroos, (1994) son en función a factores como la comunicación de marketing, recomendaciones (comunicación boca-oído), imagen corporativa/local y las necesidades del cliente.

**Modelo de las brechas acerca de la calidad del servicio (SERVQUAL-SERVICE-QUALITY).** Modelo perteneciente a la escuela americana ha sido denominada SERVQUAL para servir como instrumento para medir la calidad percibida del servicio, y además se pueda calcular la satisfacción de los ciudadanos en caso de una institución pública, por la forma y manera que es atendido, comparando las expectativas con las percepciones (Parasuraman et al., 1985).

Para que el modelo fuera lo suficientemente amplio para cubrir la mayoría de las industrias, se realizaron estudios en varias industrias de servicios. El modelo SERVQUAL consta de una parte dedicada a las expectativas, y refiere o determina objetivamente lo que esperan los usuarios de los servicios o productos en general, y la otra, que se centra en las percepciones del atendido para ver la calidad (Parasuraman et al., 1985).

El instrumento les permitió acercarse para poder medir de manera personal las apreciaciones de un cliente, tomando como referencia comentarios que se recabaron por los agentes de investigación. Como resultado de la revisión y conclusión se consideró en principio que dentro de la calidad de servicio existen cinco dimensiones, los cuales, según Parasuraman et al., (1988) fueron: tangibilidad, confiabilidad, satisfacción laboral, responsabilidad y empatía.

A través de procedimientos estadísticos, agrupan variables y permiten generalizar de mejor forma el modelo, logrando mayor representatividad (Parasuraman et al., 1988).

En la figura 5 que se muestra a continuación, podemos apreciar la representación gráfica del Modelo SERVQUAL

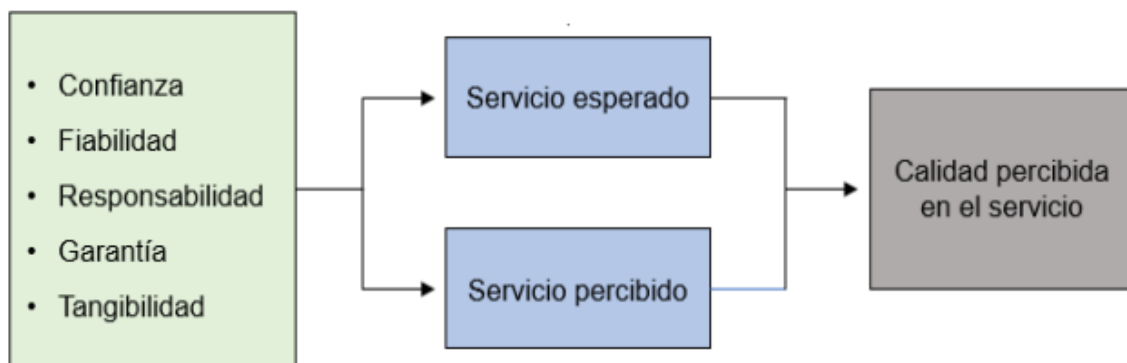


Figura 5. Modelo SERVQUAL por Parasuraman et al., 1988. Zeithaml y Parasuraman, 2004.

## 1.2. Formulación del Problema, Pregunta de Investigación

Para formular el problema y las preguntas de investigación es necesario definir las dimensiones de cada variable, por lo que se tiene:

### 1.2.1. Dimensiones de la Motivación

**Motivación al logro:** Según McClelland (1989), refiere que hacer algo mejor es el incentivo del motivo al logro. Lo que está implicado en este motivo es el actuar bien por si solos, por la satisfacción intrínseca de hacerlo mejor. Las personas con esta motivación suelen ser atraídos por alcanzar metas que denoten un duro trabajo o que necesiten de ciertos conocimientos, habilidades y aptitudes para poder alcanzarlo, suelen ser muy eficaces de manera

individual, y se manejan bien en puestos de gestión a nivel medio, se mantienen motivados si tienen retos constantes.

En ese sentido la motivación al logro según Ruble (1984), se entiende en aspectos cognitivos tales como:

***Cambios en los aspectos infantiles relativos al logro:*** Engloba de las variaciones o impactos que tiene una persona en su desarrollo de sus habilidades, en los desafíos o éxitos que puedan presentarse en su evolución, es decir cada persona a temprana edad entiende que su habilidad debe ser constante o estable, lo que puede afectar su motivación cuando se presenta resultados adversos cuando en su competencia lo sobresale.

***El concepto de desafío:*** Las personas en edad temprana por lo general tienden a realizar actividades repetitivas donde ya han alcanzado un éxito, mientras que, a medida que una persona se desarrolla en la vida van entrando en ámbitos donde las resoluciones son más desafiantes o tareas donde han fracasado, por lo que el grado de motivación en este aspecto se tiene en cuenta el nivel de incertidumbre sobre el logro o éxito para darle un valor a la actividad.

***Cambios en el procesamiento e integración de información:*** La motivación personal o laboral se contempla también por la forma como se obtiene, se percibe y se actúa o procesa la información que se adquiere en el ámbito que se desarrolla la persona, por lo que la motivación orientada a lograr estará dependiendo en el modelo como se conceptualiza la aplicación y el fin de una tarea según las predicciones que puede impactar en sus resultados.

**Motivación de poder:** Los individuos tienen la necesidad de influenciar y controlar a otras personas o grupos de personas y se consolida su motivación cuando son reconocidas por ellas. Necesitan el poder, se sienten motivados si tienen personas a cargo. Les interesa el prestigio, se sienten bien en puestos gerenciales, les interesa el reconocimiento y ser influencia sobre los demás, antes de un desempeño eficaz.

**Motivación para el liderazgo:** Impacta el nivel de satisfacción cuando un individuo asume responsabilidades de liderazgo para obtener poder sobre otras áreas de su vida o hacia otras personas, por lo que la motivación también tendrá efectos cuando tiene reconocimientos en su entorno que imparte su poder.

**Motivación de dominancia:** Los niveles motivacionales contempla su comportamiento, estado de ánimo y su comportamiento afecta o cambia según el poder que tiene sobre otras áreas, similar al de liderazgo pero en este caso refiere a lo que un individuo siente al momento de establecer jerarquías en ámbitos sociales.

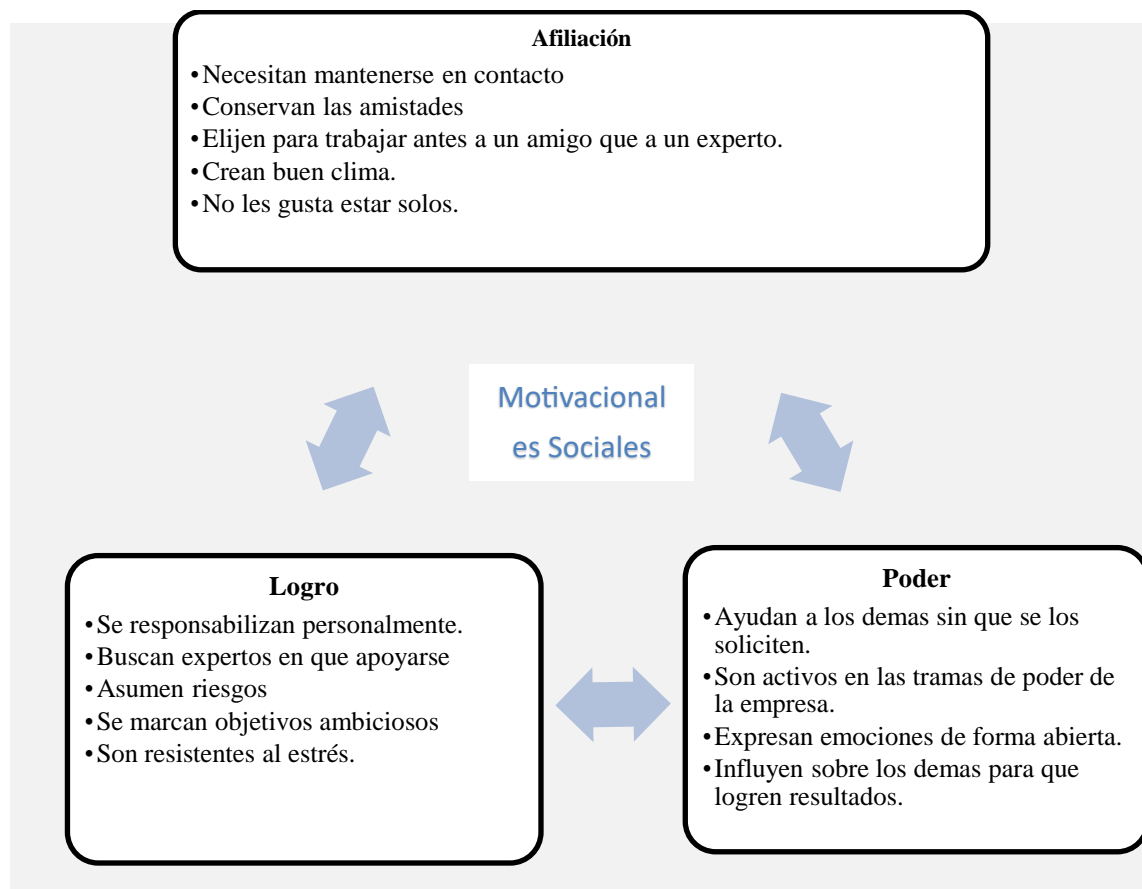
**Motivación para el éxito profesional:** La satisfacción que una persona tiene también está modificada por los éxitos o fracasos que se tiene en el ámbito de alcanzar metas profesionales, lo cual también se busca tener autoridad, estatus y reconocimiento en su desempeño laboral y profesional en caso aún lleve trabajo académico.

**Motivación de afiliación:** Refleja el deseo de pertenecer o formar parte de un grupo. Es capaz de crear un excelente ambiente de trabajo. Los motiva sentirse apreciados y aceptados en un grupo. Ellos se sienten muy cómodos siendo parte de un grupo, son colaborativos mas no competidores. Se desempeñan mejor como colaboradores que como líderes.

***Afiliación emocional y social:*** Impacta la forma como uno se relaciona o se inserta en un grupo social donde por lo general busca sentirse dentro de sus costumbres culturales para tener un bienestar emocional por la forma de conectar sus emociones.

***Afiliación familiar y no familiar:*** Se mide o se compara la motivación entre el desempeño, rol o la forma como se interviene o se le trata en el entorno familiar, comparado con la forma como se está relacionado y se influye con compañeros de debajo o de estudio, es decir mayor será la aceptación cuando se tiene un deseo de gustar, ser aceptado, estableciendo relaciones directas y cálidas.

Podemos encontrar una breve vista de sus características en la figura 6.





*Figura 6. Teoría de McClelland por McClelland, 1987.*

### ***1.2.3. Dimensiones de la Calidad de Servicio***

El concepto de calidad del servicio está vinculado con los conceptos de percepción y expectativa. La percepción considerada como la valoración del servicio recibido y la expectativa es lo que espera recibir el cliente, es decir es una creencia sobre la calidad de servicio y el desempeño de la empresa que brinda el servicio, y ayude a referenciar acciones para hacer las mediciones (Valaei, 2010).

El Modelo Servqual que consideraremos en el presente estudio define que la calidad de servicio es permanentemente evaluada por los clientes. De acuerdo con Matsumoto (2014) establece las siguientes dimensiones:

***Tangibilidad.*** Refiere a las instalaciones físicas como la infraestructura, equipos, materiales comunicativos y de tecnología, personal que está detrás o brinda el servicio, etc, en la que si bien los aspectos intangibles son directamente evaluados, sin embargo también es importante la forma como está ordenado, implementado o adecuado lo físico en la organización, y que servirá para que los usuarios contemplen el nivel de calidad con la que pueden otorgar su servicio para poner en marcha el funcionamiento (Clemenza et al., 2010).

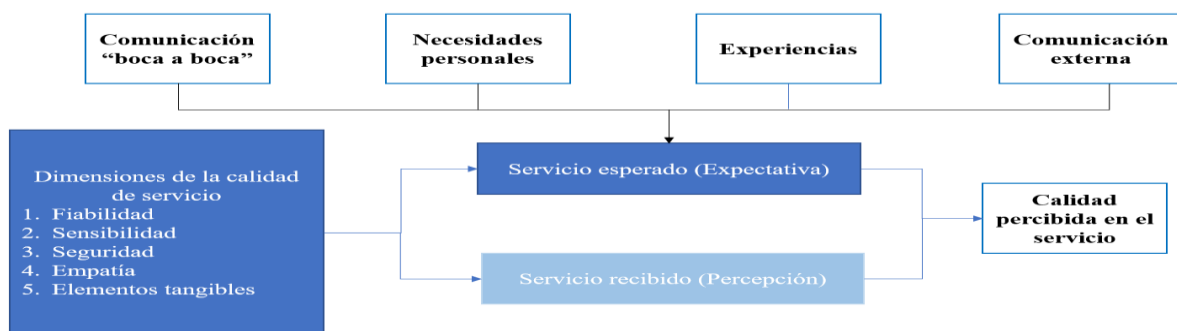
***Fiabilidad o confiabilidad.*** Hace referencia a la habilidad de brindar el servicio ofrecido de forma fiable y cuidadosa, dicho de del modo que el cliente no debería de dudar que la empresa puede brindarlo y que estará listo para atenderlo bien. Asimismo, refiere a los niveles que engloba las percepciones del usuario mediante las capacidades y desempeño que pueda otorgar dentro de sus limitaciones o ventajas que tienen (Duque, 2005).

**Satisfacción Laboral.** Constituye el nivel de conformidad del trabajador o que tan satisfecho está de acuerdo con su propio entorno y las condiciones y/o facilidades que existe en la empresa para desarrollar sus actividades según las expectativas laborales, profesionales, personales y sociales.

**Responsabilidad.** Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza (agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).

**Empatía.** Hace referencia a la atención individual que ofrecen las organizaciones a sus clientes. Es decir, debe transmitirse que se entrega un servicio personalizado que implique más allá de entregar un bien o servicio, sino que pueda realmente satisfacer su necesidad de una forma accesible. En tal sentido, la aplicación de empatía mejorará la imagen de la organización, generación de un servicio de mejor calidad, y a la vez será importante para un buen clima laboral (Villacorta, 2021).

En la figura 7 que se muestra a continuación podemos apreciar la representación gráfica del modelo SERVQUAL.



*Figura 7. SERVQUAL. Modelo de medición de la satisfacción al cliente por Parasuraman et al., 1985.*

#### **1.2.4. Problema General**

¿Cuál es la relación entre la motivación del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2023?

#### **1.2.5. Problemas Específicas**

¿Cuál es la relación entre la motivación al logro del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2023?

¿Cuál es la relación entre la motivación de poder del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2023?

¿Cuál es la relación entre la motivación de afiliación del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2023?

### **1.3. Objetivos**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Identificar la relación entre la motivación del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao 2023.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

Identificar la relación entre la motivación al logro del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2023.

Identificar la relación que hay entre la motivación de poder del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2023.

Identificar la relación entre la motivación de afiliación del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2023.

#### **1.4. Hipótesis**

##### ***1.5.1. Hipótesis General***

La motivación del talento humano se relaciona directamente con la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao, 2023.

##### ***1.4.2. Hipótesis Específica***

La motivación al logro del talento humano se relaciona directamente con la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao, 2023.

La motivación de poder del talento humano se relaciona directamente con la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao, 2023.

La motivación de afiliación del talento humano se relaciona directamente con la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao 2023.

#### **Justificación**

El presente trabajo de investigación, el cual tiene como título: “Motivación del Talento Humano y la Calidad en la Atención al Ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2023”, tiene como justificación teórica identificar la relación que existe entre la “motivación del

talento humano” y la “calidad en la atención al ciudadano” porque mediante el estudio y análisis de las teorías de estas variables, se puede conocer el comportamiento y la relación de existe entre ellas y por consecuencia, los motivos del problema de investigación.

Por otro lado, la justificación práctica es que, en la Municipalidad del Distrital de Mi Perú, existe una deficiente calidad de la atención al ciudadano al igual que en el sistema público en general. Entonces ante esta problemática surge la imperiosa necesidad de conocer y establecer la relación que existe entre la “motivación del talento humano” y la “calidad en la atención al ciudadano” y no solamente en los gobiernos locales, sino en todas las organizaciones públicas o privadas que desarrollen bienes o brinden servicio; de ahí la importancia de profundizar en la temática, a fin de poder analizar qué tan importante es dar hincapié a las mencionadas variables y por tanto sirva que la administración pública en el municipio vaya mejorando, partiendo de estudios reales.

En ese sentido, esta investigación permitirá un nuevo enfoque o perspectiva sobre el tema. Además, permitirá detectar dificultades, debilidades y proyectar nuevos retos en relación con las mismas. Además, de aportar para el conocimiento, porque el propósito es que los hallazgos encontrados propongan soluciones novedosas; así, la presente investigación es un referente para futuras investigaciones, ya sean éstas académicas y/o profesionales.

## Capítulo II: Metodología

### 2.1. Enfoque de estudio

Ante la naturaleza del estudio, donde se buscó medir el nivel de relación entre la motivación del talento humano y la calidad de atención al ciudadano de la municipalidad distrital de Mi Perú, comprendió pertenecer a un enfoque cuantitativo. En la comprobación de las hipótesis propuestas se tomó en cuenta los métodos estadísticos de correlación, y a partir de los datos recogidos se obtuvieron conclusiones o resultados descriptivos

El enfoque cuantitativo se basa sobre aspectos numéricos y estadísticos al que un estudio se rige para comprender e interpretar los resultados, encontrados a partir de la adquisición de datos, como consecuencia de estar manipulado hacia las preguntas y objetivos de investigación relacionados con las variables que se estudia (Hernández y Mendoza, 2018).

### 2.2. Tipo de estudio

Se buscó examinar nuevos discernimientos científicos respecto de las áreas en estudio por lo que se utilizó una investigación básica, que sirva de referencia o sustento a estudios futuros con las variables relacionadas, tal como conocer la relación de la motivación del talento humano y la calidad de atención en el municipio. Hernández y Mendoza (2018) sustentan ello, indicando que los básicos aplicados manejan verbos como de determinar y comprobar ciertas relaciones, para informar el propósito de estudio y que sirva de aporte basado en nuevos sustentos o sectores económicos de estudio más actualizados.

### **2.3. Alcance de la investigación**

El estudio mantuvo un alcance y vinculación descriptiva correlacional, dado que se buscó determinar la relación entre las variables: “motivación del talento humano” y la “calidad en la atención al ciudadano”, Además, para saber el grado de correlación se alinearon las teorías con el problema planteado.

En ese sentido, la investigación descriptiva posibilita determinar la problemática, las interrogantes, teorías y correlaciones, sirviendo para un estudio de dos o más variables, mediante pruebas paramétricas que permitan conocer el coeficiente de correlación o como se afectan una con la otra (Hernández y Mendoza, 2018).

### **2.4. Método**

Para conocer los resultados de la investigación se utilizó el método hipotético deductivo, por lo mismo de haberse establecido diferentes posibles hipótesis y hacer su comprobación.

Una investigación de carácter hipotético deductivo consta en centrar a las hipótesis como un punto de partida, lo que, a partir de datos empíricos, leyes o principios referida a las variables, se busca deducir una nueva correlación, y constatando con nuevos datos empíricos se llegará a comprobar cuan cierto o incierto son las hipótesis planteadas (Rodríguez y Pérez, 2017).

### **2.5. Diseño**

El estudio se diseñó de forma no experimental, teniendo en cuenta que no se modificó o manipuló las variables de motivación y calidad de atención, dado que fueron solamente observadas en su naturalidad; es decir, no se realizó alguna alteración de datos. Asimismo, se

aplicó un estudio de prevalencia, dado que se buscó analizar la data obtenida que proviene de los empleados del Municipio de Mi Perú.

El diseño no experimental se basa bajo la premisa de llevar a cabo un estudio de método cuantitativo, y que los datos no sean manipulados sino sean analizados mediante la observación de manera natural, sin que se modifique o altere el flujo correspondiente a una investigación con credibilidad. Por otro lado, un estudio de corte transversal se caracteriza por que no se introduce experimentos en la búsqueda de comprobar las hipótesis, sino sea directamente transeccional; es decir, se hacen en un único momento tanto la observación como el registro de información (Hernández y Mendoza, 2018).

## **2.6. Población**

La población de donde se recabó la información fue definida, puesto que se pudo determinar, conocer y contabilizar la cantidad de trabajadores que laboran para la municipalidad distrital de Mi Perú, es decir, la población es finita. Este tipo de población se utiliza cuando el proceso de conteo de las unidades puede concretarse en el espacio y tiempo, o si incorpora una limitación de observación o medida (Porras, 2005).

Para el desarrollo de este estudio, se identificó los siguientes criterios de inclusión: Los trabajadores que laboran en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, es decir los servidores públicos que trabajan bajo los regímenes laborales, el cual se agrupan de la siguiente manera: Decreto Legislativo 276, Decreto Legislativo 728 y CAS 1057, y servirá también para analizar los resultados con un enfoque determinado de área o régimen específico.



## **2.7. Muestra**

La investigación se realizó bajo el modelo de muestra censal, en donde se consideró como muestra la misma cantidad de la población, por lo que, en la municipalidad distrital de mi Perú hay 363 trabajadores y esta cantidad será también nuestra muestra. Entonces, teniendo en cuenta dicha muestra se procedió con la invitación a responder la encuesta, sin embargo, no todos procedieron en responder o completarla, por lo que del total solo respondieron 331 trabajadores, lo que representa un alcance del 91%, que se utilizó para consolidar, interpretar y llegar a los resultados y poder conocer la relación que existe en ambas variables.

La muestra por censo generalmente se usa cuando se conoce o se tiene una base determinada y de fácil acceso, a fin de conocer la opinión de todos los involucrados, que por lo general se usa cuando el estudio se hace a una empresa o institución en particular y no se desea hacer exclusiones (Hernández, Fernández & Baptista, 2014).

## **2.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnicas**

Para Bavaresco (2013), los investigadores pueden usar diversas técnicas, sin embargo, su marco metodológico para recoger datos se centra en la observación, y el éxito o fracaso de la investigación dependerá de la mejor opción seleccionada para obtener información de los fenómenos y extraer los datos con éxito y precisión. Asimismo, precisa que la encuesta es una técnica que emplea tres herramientas las cuales son importantes para las investigaciones que tienen un orden socioeconómico, estas son: el cuestionario, la entrevista y las escalas de actitudes. Cada

medio o herramienta presentan características diferentes y es en la fase de diseño de la investigación donde se explica cómo y cuáles serán las preguntas y se elabora el instrumento.

En el presente estudio se utilizó como técnica una encuesta, desarrollando, aplicando las interrogantes e invitando a los 840 trabajadores que sirven a la Municipalidad distrital de mi Perú. En ese sentido, se utilizará el Google Forms como herramienta para la elaboración de la encuesta, que permitirá tener mayor facilidad en transformar los datos recabados en gráficos, para una mejor comprensión e interpretación del investigador. El estar disponible por internet facilitará el acceso y desarrollo para lograr al máximo de la muestra planteada, y será posible desarrollarla desde un dispositivo móvil, contar con información en línea y obtener estadísticas inmediatas y actualizadas en tiempo real. De acuerdo con Martínez (2018), señala que las técnicas de investigación reflejan la parte genérica para recopilar datos, sirviendo para los científicos poder elegir diferentes opciones que sea de mejor calidad al momento de recabar los datos.

### **Instrumento**

El cuestionario que se desarrolló en la investigación comprendió 29 ítems, el cual fue adaptado de los autores Epquin & Lertzundi (2018), estudiando la variable motivación y calidad de servicio, teniendo como objetivo conocer la relación entre estas dos variables en una municipalidad. Entonces, guardaron similitud con las variables que se analizan, así como su objeto de estudio.

Se difundió el cuestionario de manera electrónica a través de las redes sociales de la Municipalidad de Mi Perú e invitado a completar la encuesta de manera directa por sus redes sociales del trabajador. La difusión a través de las redes sociales fue por: página web, Facebook,

Instagram. El URL para el acceso estuvo disponible por 30 días con el propósito de llegar a la muestra de la población determinada para la investigación.

Es importante mencionar que antes de iniciar la encuesta y llenado del cuestionario el trabajador fue informado que se trataba de una investigación académica, su importancia en la aplicación del cuestionario, que sus respuestas eran anónimas y que iban a tener un tratamiento confidencial, es decir, los datos del encuestados no iban a ser revelados.

### **Validez**

Para comprobar la validez del instrumento empleado en la investigación se tomó un cuestionario de una investigación ya validada y/o firmada por expertos, donde las preguntas, el propósito y sobre todo las variables que se utilizan para el presente estudio eran similares, motivo por el cual no fue necesario modificarlo o hacer uno nuevo para solicitar la validación por expertos. Ver anexo 01.

En la obtención de las respuestas del cuestionario se aplicó la Escala de Likert mediante un nivel desde el 1 al 5 y tuvo como opciones de respuesta: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo, (4) De acuerdo y (5) Totalmente de acuerdo.

### **Confiabilidad**

Para encontrar el criterio de confiabilidad del instrumento se desarrolló en base al coeficiente de Alfa de Cronbach, de manera que se pudo evidenciar que cada pregunta realizada se encuentra interrelacionadas y ayude recopilar los datos de la manera más eficiente posible con la escala tipo Likert. Esta técnica hace una división de la totalidad de preguntas para correlacionar

sus propias medidas, por lo que, si ambas partes son similares para un mismo sujeto, el cuestionario tendrá tanto consistencia interna y confiabilidad (Hernández et. al, 2010). En ese sentido, la puesta de datos y análisis de confiabilidad se realizó de manera global para las variables motivación del talento humano y calidad en la atención; sin embargo, para la primera variable se realizó de manera desagregada, es decir por cada dimensión.

**Tabla 1**

*Confiabilidad de la motivación del talento humano*

Variable	Muestra	Ítems	Alfa de Cronbach
Motivación del talento humano	331	19	0.957

En la tabla 1 se muestra la fiabilidad de las 19 preguntas que corresponden a la variable general motivación del talento humano, por lo que se obtuvo un Alfa de Cronbach excelente de 0.957, lo que demuestra ser confiable el instrumento.

**Tabla 2**

*Confiabilidad de cada dimensión de la variable motivación del talento humano*

Dimensión	Muestra	ítems	Alfa de Cronbach
Motivación del Logro		6	0.875
Motivación al Poder	331	6	0.880
Motivación a la Afiliación		7	0.904

En la tabla 2, correspondiente al análisis de las tres dimensiones que corresponden a la primera variable motivación del talento humano son confiables, dado que para las 2 primeras tiene

una consistencia interna buena, es decir para logro es de 0.875 y para poder es de 0.880, en cambio para la tercera dimensión de afiliación se tiene un alfa de 0.904, lo cual es excelente.

**Tabla 3**

*Confiabilidad para la variable calidad de atención al usuario*

Variable	Muestra	Ítems	Alfa de Cronbach
Calidad en la atención	331	10	0.912

El nivel de confiabilidad para la variable calidad en atención al usuario se cuenta con 10 preguntas que incluye a 5 dimensiones, es de 0.912 como se aprecia en la tabla 3, por lo que plasma una consistencia de nivel excelente y respalda los ítems dentro del cuestionario aplicable a los 331 trabajadores de la municipalidad distrital de Mi Perú.

### **Procedimiento de Recolección de Datos**

En el estudio se realizó un adecuado procedimiento en la recolección de datos con el propósito de obtener información de la variable motivación del talento humano y calidad en la atención al ciudadano y sus dimensiones.

El instrumento se aplicó a la muestra de 363 trabajadores pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Mi Perú la misma que fue determinada según la muestra censal, habiendo respondido tan solo 331 trabajadores que representa el 91% de alcance; esto debido a que se cuenta con el número exacto o definido de trabajadores que comprenden como objeto de estudio dentro de la Municipalidad de Mi Perú, es decir dentro de ellos 12 pertenecen al régimen laboral DL 276, 70 al régimen laboral DL 728, y 249 pertenecen al régimen CAS 1057. Los datos fueron descargados

y organizados en la herramienta Excel. Seguidamente, se procedió a emplear el SPSS 27 para efectos de procesar toda la data concerniente a las variables y dimensiones, y así convertirlos en tablas. Asimismo, se usó el software estadístico con el fin de conocer el valor del Alfa de Cronbach.

### **Análisis de datos**

Se tomó como base un análisis cuantitativo, y bajo esa premisa se elaboró un análisis descriptivo, en el que se encontró las tablas de frecuencia de las variables y dimensiones en estudio, con sus porcentajes asignados para que se pudieran analizar e interpretar con facilidad. Para realizar el análisis inferencial se aplicó el software SPSS 27 en idioma español, que permitió el desarrollo de la comprobación de las hipótesis, y teniendo en cuenta que los datos obtenidos son no normales, se aplicó la correlación de Spearman para conocer el nivel de relación entre la motivación del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad distrital de Mi Perú. Finalmente, se procedió con la discusión, redactar las conclusiones y recomendaciones respecto de las variables y según el propósito del estudio.

### **Aspectos éticos**

En la aplicación del instrumento de investigación se les brindó a los participantes la información anticipada del alcance e importancia. De igual forma, que el cuestionario formará parte de una investigación académica y que su aplicación será anónima, por la que su información no será expuesta, es decir, los datos y sus respuestas se mantendrían en y serán tratados de manera confidencial.

Adicionalmente, en la introducción al cuestionario se solicitó a los trabajadores que sus respuestas sean con total objetividad y transparencia de acuerdo con sus valores éticos. Por el lado de los encargados de recabar la información se aseguró en no mostrar ninguna interferencia o inclinación sobre los resultados, ni manipulación de estos. En ese sentido, se buscó motivar informando que sus respuestas serán de gran utilidad que permitirá obtener resultados y conclusiones, favoreciendo la gestión de la nueva administración.

Finalmente, en la investigación se primó el respeto, la justicia y la búsqueda del bien hacia las personas involucradas; y respecto a la redacción y presentación, se ciñó estrictamente bajo los lineamientos establecidos de normas APA, que implique profesionalismo, responsabilidad y respeto por los derechos de autor.

## Capítulo III: Resultados

### 3.1. Resultados descriptivos

Para el análisis de los hallazgos de la investigación ha sido conveniente recabar información demográfica de los encuestados, de manera que según los resultados se pueda tener conclusiones cercanas de su comportamiento o pensamiento, y sobre todo tener mayor refuerzo y detalle para el fin que tiene el estudio. Se muestra en la tabla 4.

**Tabla 4**

*Datos sociodemográficos*

		Hi	%
Edad	18-30	87	26.3
	31-40	191	57.7
	41-50	48	14.5
	51 a más	5	1.5
	<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>100.0</b>
Sexo	Femenino	70	21.1
	Masculino	251	75.8
	Prefiere no decirlo	10	3.0
	<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>100.0</b>
Estado civil	Casado	90	27.2
	Conviviente	153	46.2



	Divorciado	12	3.6
	Soltero	71	21.5
	Viudo	5	1.5
	<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>100.0</b>
	Posgrado	3	0.9
	Primaria	1	0.3
Nivel académico	Secundaria	11	3.3
	Técnico	120	36.3
	Universitario	196	59.2
	<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>100.0</b>
	CAS 1057	249	75.2
Régimen laboral	Decreto Legislativo 276	12	3.6
	Decreto Legislativo 728	70	21.1
	<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>100.0</b>

Del 100% de los trabajadores encuestados en la municipalidad distrital de Mi Perú, el 26.3% cuentan con edades de 18 a 30 años; el 57.7% de 31 a 40 años; así mismo, 14.5% de 41 a 50 años; en tanto solo el 1.5% de 51 años a más.

Por otro lado, en cuanto al género; el 21.1% son mujeres; el 75.8% son hombres, representando la mayor parte, y solo el 3% prefiere no decirlo.

En cuanto al estado civil; en mayoría son convivientes, con una representación del 46.2%; de manera más moderada son casados, con un 27.2%; los solteros tienen una participación del 21%; siendo estos 3 los más resaltantes en cuanto a resultados.

Respecto del nivel académico, se verifica que en gran parte son 196 universitarios y 120 técnicos, representando al 59.2% y 36.3% respectivamente.

Finalmente, en cuanto al régimen laboral al que pertenecen los trabajadores, se tiene que los de CAS 1057 hay una gran mayoría del 75.2%; del DL 728 son el 21.1% y del DL tan solo el 3.6%.

**Tabla 5**

*Niveles de variable motivación del talento humano y sus dimensiones*

		<b>HI</b>	<b>%</b>
Logro	Debe mejorar la motivación con enfoque al logro	38	11.48
	Adecuada motivación con enfoque al logro	105	31.72
	Alta motivación con enfoque al logro	188	56.80
	<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>100.00</b>
Poder	Debe mejorar la motivación con enfoque al poder	41	12.39
	Adecuada motivación con enfoque al poder	117	35.35
	Alta motivación con enfoque al poder	173	52.27
	<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>100.00</b>
Afiliación	Debe mejorar la motivación con enfoque a la afiliación	43	12.99
	Adecuada motivación con enfoque a la afiliación	99	29.91
	Alta motivación con enfoque a la afiliación	189	57.10
	<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>100.00</b>
<b>Motivación del talento humano</b>	Debe mejorar la motivación	36	10.88
	Adecuada Motivación	89	26.89
	Excelente motivación	206	62.24
	<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>100.00</b>

Se aprecia en la tabla 5 los niveles de motivación de acuerdo con sus dimensiones, así como de la propia variable en general. Primero, dentro de la motivación hacia el logro abarca una motivación alta con una participación del 56.80% que suman 188 encuestados, mientras que para una adecuada motivación se tiene un 31.72%, en cambio el 11.48% pertenece un nivel bajo por mejorar. Segundo, para la motivación con el enfoque al poder, del total de encuestados se verifica que en gran mayoría tienen una alta motivación, lo que representa un 52.27%, mientras que, el 35.35% se encuentran dentro del rango moderado, y tan solo el 12.39% están con una débil motivación o nivel bajo. Tercero, en cuanto a la dimensión de motivación de afiliación de igual forma en su gran mayoría cuentan con un nivel alto, siendo 189 trabajadores con representación del 57.10%, no obstante, dentro del nivel adecuado se tiene a un 29.91%, por lo que para el nivel bajo o por mejorar son el 12.99%. Finalmente, para la variable general motivación del talento humano, 206 trabajadores, es decir el 62.24% tienen una excelente motivación, en cambio dentro del nivel medio hay 89 encuestados, es decir el 26.89%, haciendo que exista 36 trabajadores que representan el 10.88% para el nivel bajo, es decir que deben mejorar su motivación.

**Tabla 6**

*Niveles de la variable calidad de la atención al ciudadano*

		<b>Hi</b>	<b>%</b>
Calidad en la atención al ciudadano	Debe mejorar la calidad en su atención	28	8.46
	Presenta adecuada calidad en la atención	83	25.08

Excelente calidad en la atención	220	66.47
<b>Total</b>	<b>331</b>	<b>100.00</b>

En la tabla 6 se muestra por niveles de la variable calidad en la atención al ciudadano, y según los 331 encuestados, el 66.47% presentan una alta calidad de atención, en cambio 83 trabajadores, es decir el 25.08% están dentro del medio adecuado, y tan solo el 8.46% presentan una baja calidad en su atención. Entonces, sí existe una buena atención al ciudadano en la municipalidad Distrital de mi Perú, dado que la mayor parte de encuestados presentan o se encuentran en el nivel alto de una excelente calidad de atención.

### 3.2. Resultados de prueba de hipótesis

En principio, se realizó la prueba de normalidad de tomando en consideración ambas variables, es decir la motivación del talento humano y calidad en la atención al ciudadano. Asimismo, la contrastación de las hipótesis generales y de las tres específicas en estudio.

#### Prueba de normalidad

**Tabla 7**

*Pruebas de normalidad de ambas variables generales*

	Kolmogorov-Smirnova			Distribución	Estadístico de prueba
	Estadístico	gl.	Sig.		
Motivación del talento humano	,118	331	,001	No normal	Correlación de Spearman
Calidad en la atención	,145	331	,001	No normal	

En la tabla 7 se muestra la prueba de normalidad de la variable motivación del talento humano y calidad de la atención, por lo que según Kolmogorov-Smirnova utilizándose para muestras mayores a 50, por lo que en el presente se observa una significancia menor a 0.005, es decir es de 0.001 para ambas variables, por ende, las variables cuentan con una distribución no normal, conllevando a utilizar la correlación de Spearman.

### **Contrastación de hipótesis**

En la verificación se ordenó de la hipótesis general a las específicas, es decir en lo específico será de acuerdo con las dimensiones de la motivación del talento humano, y al ser las variables con datos no normales, se utilizó la correlación Spearman. Asimismo, se tiene en cuenta que el nivel de significación teórico cuando  $\alpha = 0.005$  hace referencia a un 95% de confiabilidad.

### **Regla de decisión**

Si el p valor  $> 0.05$ , se acepta la Hipótesis Nula ( $H_0$ )

Si el p valor  $< 0.05$ , se rechaza la Hipótesis Nula ( $H_0$ ), y se acepta la Hipótesis Alterna.

### **Regla de interpretación de correlación**

En el análisis del nivel de correlación hay que tener en cuenta que los rangos o valores de Rho Spearman, por lo que cuando el resultado esté más cerca de 1 existirá una relación positiva mayor (Hernández y Mendoza, 2018).

## **Tabla 8**

*Relación entre motivación del talento humano y calidad de la atención*

	Calidad en la atención	P valor	N
Motivación del talento humano	,235**	,001	331

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 8 se observa que existe un nivel de correlación Rho de Spearman de 0.235 y un P valor significativo de 0.001, el cual se comprueba la hipótesis general, donde la motivación del talento humano se relaciona directamente con la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao, 2023; por lo que se rechaza la hipótesis general nula. Esto también refiere que la relación al ser directa evidencia que si una variable crece la otra también crece, y se decrece la otra también deberá decrecer.

**Tabla 9**

*Contrastación de hipótesis específica uno. Motivación de logro y la calidad en la atención*

	Calidad en la atención	P valor	N
Motivación de Logro	,162**	,001	331

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En contraste con la hipótesis específica uno, donde se busca relacionar la motivación de logro y calidad en la atención al ciudadano, se aprecia en la tabla 9 que existe un nivel significativo de correlación, dado que el P valor es 0.001 y existe un resultado Spearman de 0.162, por lo que la motivación al logro del talento humano se relaciona directamente con la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao, 2023.

**Tabla 10**

*Contrastación de hipótesis específica dos. Motivación de poder y la calidad en la atención*

	Calidad en la atención	P valor	N
Motivación de Poder	,251**	,001	331

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

En la tabla 10 se comprueba la hipótesis específica dos, donde la motivación de poder del talento humano se relaciona directamente con la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao, 2023. Esto debido a que el coeficiente Rho de Spearman da un resultado de 0.251, indicando una relación directa y positiva, así también, el P valor es de 0.001, mostrando una relación altamente significativa en los 331 trabajadores de la municipalidad.

**Tabla 11**

*Contrastación de hipótesis específica tres. Motivación de afiliación y la calidad en la atención*

	Calidad en la atención	P valor	N
Motivación de Afiliación	,224**	,001	331

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Con relación a la contrastación de la hipótesis específica tres que se muestra en la tabla 11, existe un Rho de Spearman de 0.224, lo que indica haber una relación positiva y directa. Esto también refiere que, al cambiar una variable, la otra también variará en el mismo sentido. El P valor es de 0.001, mostrando una relación altamente significativa en los 331 trabajadores. Por todo ello, la motivación de afiliación del talento humano se relaciona directamente con la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao, 2023.

## Capítulo IV: Discusión y Conclusiones

En función del **objetivo general** del estudio se logró identificar que existe una relación directa entre la motivación del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2023, encontrándose una significativa correlación de 0.235 y un p valor de 0.001, lo que comprende una relación positiva y directa en las 2 variables generales. Este resultado guarda relación con la investigación de Moscoso (2023), donde se indica que existe relación entre sus variables de motivación y calidad de servicio de los trabajadores, resaltando que para que exista una adecuada calidad de atención no solo se debe estimular con el sueldo adecuado, sino también el aspecto no monetario, que visto por el lado de la necesidad y satisfacción buscan los trabajadores para desarrollar sus actividades y exteriorizarla con impulso natural. En ese sentido, el desenvolvimiento del colaborador dependerá por la forma como la organización le da importancia en cuanto a sus aspiraciones personales y profesionales para que impacte de manera positiva en la calidad de atención.

**Dimensión 1 motivación al logro.** En los resultados analizados se logró determinar que la motivación al logro del talento humano se relaciona directamente con la calidad en atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao, 2023, dado que el grado de significancia es de 0.162 con un p valor de 0.001, conllevando a que la hipótesis específica uno se acepte y se comprenda que existe una relación directa y positiva en las variables. Al respecto se compara con la investigación de Flores (2023), donde se asemeja con el estudio al encontrarse resultados de ( $r=0.639$ ,  $p=0.001$ ) indicando también relación directa en las variables motivación y eficiencia en la atención de los trabajadores; además que su estudio aborda que los trabajadores se sienten motivados por lograr sus metas profesionales y personales, lo que impacta en su propia



satisfacción y conciencia fluida en brindar buena atención, lo cual se define que de no existir satisfacción en sus funciones puede que afecte en su rendimiento eficiente al momento de dar un servicio. En ese mismo sentido, de acuerdo con los estudios (León, 2019; Alfonso, 2020) , donde encontraron un Rho Spearman de 0.695 con significancia de 0.000, y un Pearson de 0.789, respectivamente, por lo que de igual forma guarda similitud dado que sus trabajadores cuentan con una alta motivación y sus variables motivación y el desempeño de los trabajadores se relacionan de manera directa y positiva con, entendiendo que para que el individuo logre sus aspiraciones dentro de su círculo laboral dependerá como la entidad estimula o trabaja en la motivación, tales como la protección, el nivel de seguridad, las libertades de autorrealización, entre otros, para que en consecuencia impacte en su desenvolvimiento de atención al ciudadano. Entonces, las instituciones públicas en particular deben buscar hacer una gestión integral e implementar iniciativas globales que cubra lo máximo posible las necesidades para que a partir de ello y sus motivaciones de lograr metas profesionales o laborales se les impulse hacer un buen trabajo

**Dimensión 2 motivación al poder.** Para la dimensión específica número 2 se acepta la hipótesis, dado que se tiene un resultado correlacional significativo de 0.251 con un p valor de 0.001, por lo que la motivación al logro del talento humano se relaciona directamente con la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao, 2023. En concordancia con el estudio de Uriarte (2021), donde con similar resultado establecen que existe una relación positiva de magnitud grande y un efecto directo entre la motivación, desempeño laboral y por tanto en calidad en su atención, es por ello acciones como impactar o relacionarse con grupos, poder alcanzar objetivos atrae un impulso intrínseco; sin embargo, respecto del

componente motivación al poder existen casos donde se muestra comportamientos contraproducentes, es decir ciertas acciones que llevan a salirse de las políticas establecidas. Esto implica, que se pueda establecer libertades y limitaciones a la vez dentro de las municipalidades para que sus objetivos personales de cada colaborador se haga realidad con las facilidades técnicas, y que sus funciones a cargo los traslade al usuario en el sentido de influir positivamente para resaltar una atención más adecuada.

**Dimensión 3 motivación a la afiliación.** En la tabla 11 podemos encontrar el resultado de la evaluación para esta dimensión, donde se tiene un nivel de correlación considerable de 0.224 y un p valor de 0.001, por lo tanto, si guarda directa y positivamente su vinculación entre la motivación a la afiliación del talento humano y calidad en la atención al usuario de la municipalidad que se estudia, e indica que la hipótesis específica 3 se acepta. En similitud con la investigación de Sánchez (2023), donde del mismo modo establecen que existe una relación positiva de una magnitud considerable y un efecto directo entre la motivación laboral y calidad de servicio dentro de la empresa de estudio, donde refiere que, la motivación intrínseca y extrínseca son determinantes, dado que los impulsos internos natural impactará en el desenvolvimiento natural en cuanto al propio comportamiento de influenciar sobre el resto de personas, asimismo, el contexto externo de la sociedad por tener aprobación de la sociedad y/o contar con reconocimientos, y que todo va de la mano con el estatus propio, seguridad laboral ambiente físico de las organizaciones, etc., de manera que se sientan aceptadas y apreciadas por su entorno social manteniendo relaciones interpersonales. En ese contexto, el estudio de Cadena (2019) también corrobora la importancia de las necesidades sociales que cuentan los trabajadores para tener un mejor desempeño, debido a que en sus resultados encontrados se indica existir una

puntuación baja en el aspecto social. Por tanto, se concuerda a la vez con el estudio de Barrantes et al. (2021), donde refiere que dentro de las empresas se debe implementar con más frecuencia actividades de integración con todas las áreas y diferentes factores como incentivos, celebración días festivos, sin discriminación alguna se su profesión o función, lo que el trabajo conjunto contribuirá a la motivación, por consiguiente, los usuarios recibirán una atención más rápida, segura y que la burocracia no se haga sentir en demasía.

En definitiva, hay que recalcar que, si bien la motivación en cuanto a las dimensiones tomadas para el estudio tiene su propio desarrollo, todas en su conjunto serán importantes, es decir que las municipalidades o instituciones públicas deben tener un enfoque en desarrollar o facilitar el escenario para que los trabajadores tengan motivación hacia el logro de sus objetivos personales y profesionales, hacia el poder de sus funciones o aspiraciones, y la afiliación o interrelación en su entorno interno o externo. Incidir en todo ello creará con se sientan a gusto con sus labores, se organicen mejor, mayor comunicación entre áreas, funciones efectivas, y como hemos visto que esto guarda relación positiva directa, la calidad de la atención también se verá mejorada y que la entidad ayude con más impulso el desarrollo socioeconómico de la colectividad social que le pertenece.

**Limitaciones.** En principio, sincerar que no se alcanzó a encuestar a toda la población considerada o la totalidad de trabajadores de la municipalidad de mi Perú, dado que hay un total de 363, si bien se invitó a todos a responder, pero solo respondieron 331; sin embargo, es un alcance muy considerable del 91% lo que no afectaría en demasía los resultados, puesto que se aplicó un muestro censal. Asimismo, solo se encuestó o trabajó con una municipalidad en específica, lo que de alguna manera pudo sesgar la percepción del encuestado dado que este

municipio es moderadamente reciente creado, es decir la localidad como distrito está desde mayo del 2014, pero los datos recabados fueron directamente de los trabajadores y que ellos también de alguna forma ya vienen con experiencia de otros municipios. Finalmente, el cuestionario se aplicó de manera Online, es decir por Google forms, lo que hubo algún escenario en que lo haya contestado otra persona que no pertenece al régimen o a la propia municipalidad, sin embargo, se hizo el acompañamiento a la gran mayoría al momento de responder dentro de sus mismas áreas de trabajo, tal como se evidencia en las imágenes de anexos.

**Implicancias.** En el **aspecto teórico**, comprende una investigación de aporte, orientación y sobre todo como antecedentes por los datos actualizados para los futuros estudios que realicen concerniente a la motivación del talento humano y calidad de la atención, incluso para desempeño laboral, ya que guarda cierta relación, específicamente en municipalidades o instituciones del sector público.

**En los empresarial**, el estudio presentado será muy útil para todo sector o rubro empresarial, dado que las variables por lo general implican estar siempre en análisis para que las empresas mantengan un desarrollo continuo, en particular será de provecho para profesionales de administración pública y de empresas, finanzas y de marketing, para que puedan gestionar, implementar estrategias y acorde a estudios empíricos como este, de manera que tomen decisiones mucho más acertadas, y estén al tanto de los cambios organizacionales, principalmente en temas motivacionales y calidad de atención a los clientes.

**En el aspecto social**, el estudio tendrá una utilidad y contribución a las instituciones sobre todo al sector público para desarrollar estrategias en el ámbito motivacional y calidad en la atención, por tanto impacte directamente en la sociedad que las administra o tiene a cargo, de

igual forma creara nuevas oportunidades de trabajo, emprendimientos, mejores ingresos, mayor recaudación para que las municipalidades pueda reinvertir en proyectos de desarrollo para el bien común y genere mejor calidad de vida en la sociedad.

## **Conclusiones**

En principio, se concluye que la motivación del talento humano se relaciona directamente con la calidad en la atención al cliente, dado que en el resultado se tiene una correlación positiva Spearman de 0.235 un p valor de 0.001, el cual hace indicar dicha relación entre ambas variables. En ese sentido, se tiene una excelente motivación de los trabajadores en un 62.24% de los encuestados.

Asimismo, en cuanto a la dimensión específica uno se define que existe una relación directa entre motivación hacia al logro del talento humano y la calidad en la atención en el estudio aplicado a la municipalidad, puesto que se tiene un nivel de correlación de 0.162 y un p valor de 0.001, el cual se considera ser significativo la vinculación. Así también, el 56.80% de los colaboradores se sienten identificados con este enfoque de variable por lo que tienen una alta motivación.

Por otro lado, se concluye que la motivación con mención hacia el poder del talento humano y la calidad en la atención al usuario se relaciona directa y positivamente en su aplicación o desarrollo, lo que se corrobora con el resultado Spearman del 0.251 y un p valor de 0.001, hallándose una alta significancia en su relación de ambas variables. En efecto, se tiene una motivación alta en esta dimensión con una representación del 52.27% de trabajadores.

Finalmente, se llega a definir que en cuanto a la dimensión específica tres que sí existe una vinculación directa entre la motivación a la afiliación del talento humano y la calidad en la

atención al usuario de la municipalidad de Mi Perú, dado que se tiene una correlación significativa del 0.224 y un p valor de 0.001, confirmando de ambas variables su relación positiva. En suma, se tiene un 57.10% de trabajadores que presentan una motivación alta con enfoque a la afiliación.

### **Recomendaciones**

Dados los resultados en cuanto a la motivación y sus dimensiones se sugiere continuar con la política que están llevando a cabo ya que se pudo demostrar que si se sienten motivados los trabajadores, sin embargo no se debería descuidar sino dar seguimiento constante con implementación de estrategias adicionales para impulsar un poco más su nivel de satisfacción de los trabajadores.

Por otro lado, si bien el análisis se abarcó a dimensionar la variable motivación, en lo que respecta calidad en la atención y en cuanto a las preguntas planteadas se pudo verificar que en altos porcentajes indican que los recursos solicitados por las áreas no llegan oportunamente y existe mucha carga laboral, por lo que se recomienda al área de logística tomar acción para que el abastecimiento se agilice, y al área de recursos humanos gestionar nuevos trabajadores para apaciguar la carga, de tal manera evitar que la calidad en la atención no se vea perjudicado.

Además, las municipalidades en general deberían dar hincapié a gestionar trabajos interesantes, facilidades tecnológicas para hacer su labor más fácil, y cada quién se ubique en el área donde le apasione trabajar. Asimismo, puedan gestionar incentivos por logro de metas, actividades de integración o interrelación entre las diferentes áreas para mantener un ambiente laboral, con el objeto de sentirlos motivados a los trabajadores y por ende impacte directamente en la atención a los ciudadanos en una mejor calidad.

## Referencias

- Alfonso, A. (2020). *Motivación y satisfacción laboral según el tipo de contratación en trabajadores de la organización AIESEC Colombia*. Trabajo de Grado, Universidad Pamplona – Colombia. Repositorio Dspace. <https://acortar.link/7Xdxai>
- Álvarez, J., Álvarez, I., & Bullón, J. (2006). *Introducción a la calidad. Aproximación a los sistemas de gestión y herramientas de calidad*. <https://acortar.link/QHKXEy>
- Arrupe, M., & Milito, E. (2022). Atención al ciudadano en el ámbito municipal. *Estudios Sobre Gestión Pública: Aportes Para La Mejora de Las Organizaciones Estatales En El Ámbito Provincial*, 169–191.
- Barrantes, A., Castillo, M., Rojas, L. (2021). *Factores que inciden en el desempeño laboral de la empresa Alimentos Bermúdez S.A., para el periodo 2020-2022*. Tesis para optar el grado de Licenciatura en Gestión de Recursos Humanos, Universidad Nacional Sarapiquí – Heredia. <https://acortar.link/WVfKCr>
- Bavaresco, A. (2013). Proceso Metodológico en la Investigación. In *Imprenta Internacional, CA* (Vol. 6). <https://acortar.link/7gfvZL>
- Cadena, E. (2019). *La motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa envatub s.a. de la provincia de Pichincha*. Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Psicóloga Organizacional, Pontificia Universidad Católica de Ecuador. Repositorio Pucesa. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>
- Castillo, L. (agosto 2023). *Índice de Calidad de Gestión Pública de Municipalidades en Perú*. Banco

central de reserva del Perú. *Revista Estudios Económicos* 42, 83 – 107.

<https://acortar.link/NNuW3Q>

Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo – CLAD, (junio 2008). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. X Conferencia Iberoamericana de ministros de Administración Pública y Reforma del Estado San Salvador. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>

Clemenza, C., Gotera, A., & Araujo, R. (2024). Calidad de los Servicios prestados por el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(49), 103–124. <https://acortar.link/grMKit>

Contraloría General de la República, (2006). Ley orgánica del sistema nacional de control y de la contraloría general de la república, Ley N° 27785. Congreso de la República. <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/361328-27785>

Chien, G., Mao, I., Nergui, E., & Chang, W. (2020). El efecto de la motivación laboral en el desempeño de los empleados : evidencia empírica de hoteles de 4 estrellas en Mongolia. *Revista de Recursos Humanos En Hospitalidad y Turismo*, 2845, 24. <https://doi.org/10.1080/15332845.2020.1763766>

Defensoría del Pueblo Perú, (28 de diciembre de 2022). *La cuarta parte de quejas atendidas por la Defensoría del Pueblo en Lima son contra municipalidades*. <https://acortar.link/9jZAmX>

Defensoría del Pueblo Perú, (2022). *Nota de Prensa n.º 671/OCII/DP/2022 - Defensoría del Pueblo presenta ranking de municipalidades y temas más quejados en el callao*. <https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2022/09/NP-671-2022-Reporte-de->



[municipalidades-m%C3%A1s-quejadas-Callao.pdf](#)

Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, vol. 15, núm. 25, enero-junio, 2005, pp. 64- 80.

<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>

Escuela de Administración de Negocios para Graduados (09 de septiembre de 2019). *Motivación laboral: nuevas tendencias globales*. [https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/motivacion-](https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales)

[laboral-nuevas-tendencias-globales](https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/motivacion-laboral-nuevas-tendencias-globales)

Epquin, K. & Lertzundi, S. (2018), Motivación y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018 (Tesis de posgrado, Universidad Cesar Vallejo). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/25157>

García, F. J., & Doménech, F. (2002). Motivación, aprendizaje y rendimiento escolar. *Reflexiones Pedagógicas*, 24–36. <http://reme.uji.es/articulos/pa0001/texto.html>

Gestión (21 de julio de 2023). *Más de la tercera parte de empleados peruanos se sentiría desmotivado con su trabajo*. [https://gestion.pe/economia/empresas/mas-de-la-tercera-parte-](https://gestion.pe/economia/empresas/mas-de-la-tercera-parte-de-empleados-peruanos-se-sentirian-desmotivados-con-su-trabajo-noticia/?ref=gesr)  
[de-empleados-peruanos-se-sentirian-desmotivados-con-su-trabajo-noticia/?ref=gesr](https://gestion.pe/economia/empresas/mas-de-la-tercera-parte-de-empleados-peruanos-se-sentirian-desmotivados-con-su-trabajo-noticia/?ref=gesr)

Gronroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*.

Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and its Marketing Implications. In *European Journal of Marketing* (Vol. 18, Issue 4).

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Selección de la muestra. *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education.

[http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf](http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf)

Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. In *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Issue Mexico).

ISO. (2000). Sistemas de gestión de la calidad - Conceptos y vocabulario. *Norma Internacional ISO 9000:2000 traducción certificada*. 2000, 42. [https://issuu.com/199.gt/docs/iso\\_9000-2000\\_es](https://issuu.com/199.gt/docs/iso_9000-2000_es)

Jara Martínez, A. M., Asmat Vega, N. S., Alberca Pintado, N. E., & Medina Guzmán, J. J. (2019). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Revista Venezolana de Gerencia*, 23(83), 740–760. <https://doi.org/10.37960/revista.v23i83.24500>

Kerlinger, F., & Howard, L. (2002). Investigación del comportamiento: Técnicas y Metodología. In *Google Libros* (p. 525). <http://books.google.com.mx/books?id=6Y3gOwAACAAJ>

Leon, B. (2019). *Relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral de los Colaboradores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2019*. Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Repositorio Institucional UNP. <https://hdl.handle.net/11537/23021>

Martínez, H. (October, 2018). *Metodología de la investigación* - Cengage. <https://latam.cengage.com/libros/metodologia-de-la-investigacion-2/>

Maslow, A. (1991). Motivación y personalidad. In *Motivación y personalidad*. <https://bataloso.com/wp-content/uploads/2021/09/Maslow-Abraham-Motivacion-Y-Personalidad.pdf>

- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, 34, 181–209.  
<https://acortar.link/My3VG2>
- McClelland, D. (1989). *Estudio de la motivación humana*. Madrid: Narcea Ediciones.
- Niño, V. (2019). *Metodología de la Investigación: Diseño, ejecución e informe*. Ediciones de la U.  
<https://acortar.link/kHrE7e>
- Moscoso, L. (2023). *Motivación laboral y su impacto en la calidad del servicio, usuarios externos, Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Tumbes, Perú, 2022*. Tesis Para optar el título de Licenciada en Administración, Universidad Nacional de Tumbes. <https://acortar.link/S9s3rH>
- Núñez, J. (2009). Motivación, aprendizaje y rendimiento académico. *Actas Do X Congreso Internacional Galego-Portugués de Psicopedagogía.*, 41–67.  
<http://www.educacion.udc.es/grupos/gipdae/documentos/congreso/Xcongreso/pdfs/cc/cc3.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.  
<https://acortar.link/fSDfnz>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.  
<https://acortar.link/Db4mJV>
- Porras, A. (2005). Conceptos básicos de estadística. Centro público de investigación CONACYT.  
<https://docplayer.es/69484560-Conceptos-basicos-de-estadistica.html>
- Rodríguez, A., & Pérez, O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del

- conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 179–200.  
<https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Ruble, D. (1984). Teorías sobre la motivación al logro: Perspectiva evolutiva. *Infancia y aprendizaje*. 26, 15-30. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/668390.pdf>
- Sanabria, P., Romero, V., & Flores, C. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 16(27), 165–213.  
<https://www.redalyc.org/pdf/1872/187241606007.pdf>
- Tachiiri, K., & Ohta, I. (2004). Assessing impact of a large-sized refugee camp on the local vegetation condition with remote sensing : A case study of Kakuma, Kenya. *International Geoscience and Remote Sensing Symposium (IGARSS)*, 3, 1547–1550.  
<https://doi.org/10.1109/igarss.2004.1370608>
- Talero, J. (2022). *Motivación laboral: Descubriendo el trabajo en cocina de algunos clubes, hoteles y restaurantes de la ciudad de Bogotá*. Tesis de Grado, Universidad Externado de Colombia.  
<https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/bad46aa4-034b-4ffd-bc47-05a7b91e119e/content>
- Uriarte, J. Z. (2021). “*Motivación y desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital de Hualgayoc en el año 2021.*” <https://acortar.link/nj75ff>
- Uvalle, R. (2004). El valor institucional de la gestión pública. *Revista Venezolana de Gerencia*, 9(28), 1–29. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29092807>
- Valaei, N. (2010). Calidad de Servicio (Servqual) y su Efecto en la Satisfacción del Cliente en el Comercio Minorista Introducción-Medidas de Servicio. *Revista Europea de Ciencias Sociales*, 16(2), 243.

- Ventura, W. (2020). La calidad de los servicios públicos en el Perú. Escuela de posgrado - Universidad Continental. <https://acortar.link/MJdSrI>
- Villacorta, M. (2021). *Calidad del servicio y empatía en los trabajadores de la unidad de gestión educativa local (UGEL) de coronel portillo, 2020*. Tesis de Maestría, Universidad nacional de Ucayali. Repositorio Intitucional La investigación a tu Servicio. <https://acortar.link/XZ9lio>

## Anexos

### Anexo 01: Instrumento

#### CUESTIONARIO SOBRE LA MOTIVACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ, CALLAO, 2023

Instrucciones: Esta encuesta es anónima le pedimos que responda a cada ítem con sinceridad marcando un aspa (x) en la casilla que considere conveniente. Sus respuestas tienen carácter confidencial.

Sexo: Femenino  Masculino

#### PARTE I: DE MOTIVACIÓN

Marque con una X el grado de acuerdo o desacuerdo respecto a la motivación que posea en su trabajo diario que desempeña en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, teniendo en cuenta la

1	2	3	4	5
Nunca/Ninguno Totalmente en desacuerdo	Poco Relativamente en desacuerdo	Regular/Algo Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Mucho Relativamente de acuerdo	Siempre/Todo Totalmente de acuerdo

siguiente escala:

N°	ITEMS SOBRE MOTIVACIÓN DEL TALENTO HUMANO	1	2	3	4	5
1	Tengo que demostrarme a mí mismo que yo puedo hacerlo					
2	Poner esmero en mis funciones responde a mis valores personales					
3	Me hace sentir orgulloso de mí mismo esforzarme en mi trabajo					
4	Me sentiría mal sino me esfuerzo en mi trabajo					
5	Pienso que es importante poner esmero en esta labor					
6	Sentiría vergüenza sino pondría esmero en el trabajo que realizo					
7	Me esmero mucho porque creo que vale la pena esforzarse en esta labor					
8	Me expondría a perder mi trabajo si no pongo el adecuado esfuerzo					
9	Me esmero porque sé que no estoy derrochando mi tiempo en este trabajo					
10	Sé por qué realizo este trabajo y le hallo sentido a mis funciones					
11	Me esfuerzo en mi trabajo porque sé que recibiré mi remuneración correspondiente					
12	Poner esmero en esta labor tiene un significado personal para mí					

13	Deseo lograr la aprobación de otras personas (como mis jefes, colegas, familia, usuarios, etc.).						
14	Me recreo realizando mis funciones						
15	Los demás me van a brindar más seguridad en el trabajo sólo si coloco el adecuado esfuerzo en mi desempeño laboral.						
16	Evito que los demás me critiquen (como mis jefes, colegas, familia, usuarios, etc.) por eso me fuerzo en mi trabajo.						
17	Siento que los demás me van a respetar más (como mis jefes, colegas, familia, usuarios, etc.) si me esfuerzo en mi trabajo						
18	Considero que las funciones que realizó en el trabajo son interesantes						
19	Considero que lo que realizo en mi labor es emocionante						

## **PARTE II: CALIDAD EN LA ATENCIÓN**

Marque con una X el grado de acuerdo o desacuerdo en las siguientes afirmaciones, siendo:

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

N°	ITEMS SOBRE CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
1	Los recursos materiales solicitados no llegan oportunamente.					
2	Mi área de trabajo presenta adecuadas condiciones de iluminación y climatización.					
3	Considero que en mi centro de trabajo se refleja el valor de la honestidad					
4	Siento la seguridad de que realizo bien mi trabajo					
5	Actualmente ejerzo la carrera profesional que ostento.					
6	La organización en la municipalidad es buena.					
7	Me gusta practicar los valores morales ante la sociedad.					
8	Mi estado de ánimo es muy cansado porque existe mucha carga laboral.					
9	Con frecuencia practico la solidaridad con los demás compañeros de trabajo					
10	Poseo iniciativa propia para realizar alguna actividad dentro del municipio.					

## Anexo 02: Ficha de Técnica del Instrumento

1. **Instrumento:** Cuestionario.
2. **Autor:** Epquin Alvarado, Karen Mascyel / Lerzundi Rivera, Steve Lerry
3. **Año:** 2018
4. **Significación:** El cuestionario está constituido por 29 preguntas, de las cuales se dividen en dos partes. La primera parte consta de 19 preguntas en la que se evalúa la primera variable, la cual es la “motivación del talento humano”; analizando las dimensiones de David McClelland; las cuales son: motivación al logro, motivación de poder y motivación de afiliación. La segunda parte, consta de 10 preguntas en la que se evalúa la segunda variable, la cual es la “calidad en la atención” (más conocido como calidad de servicio), analizando las variables de la teoría denominada SERVQUAL; las cuales son: elemento tangible, confianza, satisfacción laboral, responsabilidad y empatía.
5. **Extensión:** El instrumento consta de 29 preguntas.
6. **Administración:** Responsables del estudio.
7. **Ámbito de aplicación:** servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018
8. **Duración:** El tiempo de duración para el desarrollo del cuestionario es de aproximadamente 9 minutos.
9. **Puntuación:** Se considerará la escala de Likert: 1=Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo.



### Anexo 03: Ficha de Técnica por Variables

Tabla 12

*Ficha técnica de la primera variable: Motivación.*

<b>Nombre del cuestionario:</b>	Motivación de los servidores Públicos de la Municipalidad provincial de Chachapoyas – 2018.
<b>Autor (es):</b>	Epquin, K. & Lertzundi, S. (2018)
<b>Procedencia:</b>	Chachapoyas, Perú
<b>Objetivo:</b>	Evaluar la motivación de los servidores públicos.
<b>Administración:</b>	De manera grupal. Dos integrantes
<b>Tiempo:</b>	6 minutos
<b>Aplicación:</b>	Escala Likert de 5 niveles
<b>Normas de Aplicación:</b>	Totalmente en desacuerdo (1), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), y Totalmente de acuerdo (5)
<b>Número de elementos:</b>	19
<b>Validez:</b>	Por juicio de expertos

Nota: Tomado de la Investigación de Epquin, K. & Lertzundi, S. (2018). El citado instrumento tuvo como objetivo evaluar la Motivación de los servidores Públicos de la Municipalidad provincial de Chachapoyas – 2018, y el número de preguntas formuladas fueron de 19.

Tabla 13

*Ficha técnica de la Segunda variable: Calidad de la atención.*

<b>Nombre del cuestionario:</b>	Calidad de servicios de los servidores Públicos de la Municipalidad provincial de Chachapoyas – 2018.
<b>Autor (es):</b>	Epquin, K. & Lertzundi, S. (2018)
<b>Procedencia:</b>	Chachapoyas, Perú
<b>Objetivo:</b>	Evaluar la calidad en la atención de los servidores públicos.
<b>Administración:</b>	De manera grupal. Dos integrantes
<b>Tiempo:</b>	3 minutos
<b>Aplicación:</b>	Escala Likert de 5 niveles
<b>Normas de Aplicación:</b>	Totalmente en desacuerdo (1), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (2), Indiferente (3), De acuerdo (4), y Totalmente de acuerdo (5)
<b>Número de elementos:</b>	10
<b>Validez:</b>	Por juicio de expertos

Nota: Tomado de la Investigación de Epquin, K. & Lertzundi, S. (2018). El citado instrumento tuvo como objetivo evaluar la Calidad de Servicio de los servidores Públicos de la Municipalidad provincial de Chachapoyas – 2018, y el número de preguntas formuladas fueron de 10.



## ANEXO 4: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Operacionalización	Ítems	Metodología
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación al logro del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación de poder del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación de afiliación del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Identificar la relación entre la motivación del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p>Identificar la relación entre la motivación al logro del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2023.</p> <p>Identificar la relación que hay entre la motivación de poder del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2023.</p> <p>Identificar la relación entre la motivación de afiliación del talento humano y la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Mi Perú, Callao, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>La motivación del talento humano se relaciona directamente con la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>La motivación al logro del talento humano se relaciona directamente con la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao, 2023.</p> <p>La motivación de poder del talento humano se relaciona directamente con la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao, 2023.</p> <p>La motivación de afiliación del talento humano se relaciona directamente con la calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital Mi Perú, Callao, 2023.</p>	<p><b>Variable motivación del talento humano</b></p> <p><b>Dimensión 1</b></p> <p>Motivación al logro</p> <p><b>Dimensión 1</b></p> <p>Motivación al poder</p> <p><b>Dimensión 1</b></p> <p>Motivación a la afiliación</p> <p><b>Variable calidad en la atención al ciudadano</b></p> <p><b>Dimensión 1</b></p> <p>Calidad en la atención</p>	<p><b>1,2,3,4,5,6</b></p> <p><b>7,8,9,10,11,12</b></p> <p><b>13,14,15,16,17,18,19</b></p> <p><b>20,21,22,23,24,25,26,27,28,29</b></p>	<p><b>Enfoque de estudio</b></p> <p>cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Básica</p> <p><b>Diseño:</b></p> <p>No experimental de corte transversal</p> <p><b>Método:</b></p> <p>Hipotético deductivo</p> <p><b>Alcance:</b> Descriptivo correlacional</p> <p><b>Población:</b></p> <p>Finita – conocida</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>363 clientes – muestreo probabilístico</p> <p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario tipo Likert</p>

## ANEXO 5: Matriz Operacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM	ITEM
<b>MOTIVACIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>	García y Doménech (2002), definen a la motivación como conjuntos de procesos que implican la dirección y permanencia de la conducta, y los niveles de activación para la realización de actividades en entornos culturales, sociales y organizacionales.	<p>Evaluación y medición de la variable para evaluar la motivación en sus tres niveles para cada dimensión.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Debe mejorar la motivación.</li> <li>• Adecuada motivación</li> <li>• Alta motivación</li> </ul>	Motivación al Logro	Seguridad	Tengo que demostrarme a mí mismo que yo puedo hacerlo	1
					Poner esmero en mis funciones responde a mis valores personales	2
					Me hace sentir orgulloso de mí mismo esforzarme en mi trabajo	3
				Responsabilidad	Me sentiría mal sino me esfuerzo en mi trabajo	4
					Pienso que es importante poner esmero en esta labor	5
					Sentiría vergüenza sino pondría esmero en el trabajo que realizo	6
			Motivación al Poder	Orientación hacia la tarea	Me esmero mucho porque creo que vale la pena esforzarse en esta labor	7
					Me expondría a perder mi trabajo si no pongo el adecuado esfuerzo	8
					Me esmero porque sé que no estoy derrochando mi tiempo en este trabajo	9
				Recompensa	Sé por qué realizo este trabajo y le hallo sentido a mis funciones	10
					Me esfuerzo en mi trabajo porque sé que recibiré mi remuneración correspondiente	11
					Poner esmero en esta labor tiene un significado personal para mí	12
			Motivación a la afiliación		Deseo lograr la aprobación de otras personas (como mis jefes, colegas, familia, usuarios, etc.).	13
					Siento que los demás me van a respetar más (como mis jefes, colegas, familia, usuarios, etc.) si me esfuerzo en mi trabajo	17

				<b>Aceptación</b>	Los demás me van a brindar más seguridad en el trabajo sólo si coloco el adecuado esfuerzo en mi desempeño laboral.	15
					Evito que los demás me critiquen (como mis jefes, colegas, familia, usuarios, etc.) por eso me fuerzo en mi trabajo.	16
				<b>Comodidad en el Ambiente Laboral</b>	Me recreo realizando mis funciones	14
					Considero que las funciones que realizó en el trabajo son interesantes	18
					Considero que lo que realizo en mi labor es emocionante	19
<b>CALIDAD EN LA ATENCIÓN</b>	De acuerdo con Valaei (2010), indica que la calidad de un producto o en la atención de un servicio implica los conceptos de percepción en la forma de valorar lo que se consume o se recibe el servicio, y a la vez considera expectativas de lo que se espera recibir y en conjunto con la cobertura de la necesidad.	Medición del grado de la calidad de la atención en el que los encuestados consideran que existe en su centro de labores.	Tangibilidad	<b>Área de abastecimiento</b>	Los recursos materiales solicitados no llegan oportunamente.	20
				<b>Infraestructura</b>	Mi área de trabajo presenta adecuadas condiciones de iluminación y climatización.	21
			Fiabilidad o confiabilidad	<b>Ambiente Laboral</b>	Considero que en mi centro de trabajo se refleja el valor de la honestidad	22
				<b>Compromiso del Personal</b>	Siento la seguridad de que realizo bien mi trabajo	23
			Satisfacción Laboral	<b>Desarrollo Profesional</b>	Actualmente ejerzo la carrera profesional que ostento.	24
				<b>Organización</b>	La organización en la municipalidad es buena.	25
			Responsabilidad	<b>Deber con el ciudadano</b>	Me gusta practicar los valores morales ante la sociedad.	26
				<b>Tareas realizadas</b>	Mi estado de ánimo es muy cansado porque existe mucha carga laboral.	27
			Empatía	<b>Compañerismo</b>	Con frecuencia practico la solidaridad con los demás compañeros de trabajo	28
				<b>Proactividad</b>	Poseo iniciativa propia para realizar alguna actividad dentro del municipio.	29



**Anexo 06: Documentos presentados a la Municipalidad Distrital de Mi Perú**

07

**CARGO**

Mi Perú, 26 de abril del 2023

**OFICIO N°001- 2023-MDMP-MJRS**

**ABG. IRVIN CHÁVEZ LEÓN**  
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Mi Perú  
Av. Ayacucho Mz. G-07 Lote 06

Presente. –

**Asunto** : Solicito Autorización del Representante Legal o persona facultada en permitir el uso de datos de la Municipalidad Distrital de Mi Perú.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, a fin de saludarle cordialmente en mi calidad de estudiante universitaria del décimo ciclo (último ciclo) de la carrera de Administración en la Universidad Privada del Norte - UPN para expresarle lo siguiente:

En este decimo ciclo (último ciclo de mi carrera universitaria), estoy cursando el curso denominado Tesis II, en conjunto con mi compañero Romel Yener Cholan Calua; ambos estamos desarrollando la Tesis que presentaremos ante un jurado para lograr nuestro objetivo de titularnos como Licenciados en Administración en el presente año.

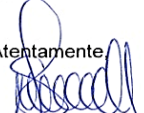
Por lo que, nos place darle a conocer el nombre de nuestra tesis, la cual es: **"MOTIVACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UN GOBIERNO LOCAL: CASO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ, 2023"**. Este trabajo de investigación, lo hemos venido trabajando desde el año pasado, obteniendo como resultado veinte de calificación en su primera etapa.

Por consiguiente, con la finalidad de poder concretar esta segunda etapa de elaboración de la tesis, en la cual tenemos que encuestar a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mi Perú a través de una encuesta virtual y anónima; solicito por favor nos pueda conceder la autorización que nos exige la universidad para que todo sea de acuerdo a los lineamientos establecidos. Esta autorización es la **"Carta de Autorización de uso de información de la empresa"** y cada uno de nosotros tenemos que presentar esta carta a la universidad, la misma que tiene que estar firmada y sellada por el representante legal o la persona facultada en permitir el uso de datos de la Municipalidad Distrital de Mi Perú. (básicamente el poder encuestar).

**Por lo que adjunto los siguientes documentos:**

1. Copias simples de los DNI de los autores de la tesis. (cantidad: 2)
2. Cartas de Autorización de uso de información de la empresa – Por cada autor de la tesis. (cantidad: 2)
3. Modelo del cuestionario virtual.

En tal sentido, agradeciendo de antemano la atención que le brinde a la presente solicitud, me despido de usted, no sin antes manifestarle mis sentimientos de respeto y estima personal.

Atentamente  


**María Julia Ramos Sánchez**  
Técnico Profesional en Administración de Negocios Internacionales  
Estudiante Universitaria de la Carrera de Administración en la UPN  
DNI: 41653076 / Cel: 941 130 161

**LA RECEPCIÓN DEL DOCUMENTO NO  
IMPLICA LA ACEPTACIÓN DEL MISMO**

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL  
DE MI PERÚ  
RECIBIDO**  
26 ABR 2023  
EX.N. 04928  
FECHA: 11/4/23  
LA RECEPCIÓN DE ESTE DOCUMENTO  
NO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DEL MISMO



Figura 8. Solicitud de autorización del Representante Legal o persona facultada en permitir el uso de datos de la Municipalidad Distrital de Mi Perú.

Mi Perú, 27 de abril del 2023.

**RECIBIDO**  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ  
27 ABR 2023  
EX.Nº: 04986  
HORA: 2:33 PM  
FRMA: [Firma]  
LA RECEPCIÓN DE ESTE DOCUMENTO NO IMPLICA LA ACEPTACIÓN DEL MISMO

**OFICIO N°002- 2023-MJRS**

**ABG. IRVIN CHÁVEZ LEÓN**  
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Mi Perú  
Av. Ayacucho Mz. G-07 Lote 06

Presente. –

**Atención : Oficina de Recursos Humanos**  
**Asunto : Solicitud para la Tesis: "MOTIVACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UN GOBIERNO LOCAL: CASO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ, 2023"**

---

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, a fin de saludarle cordialmente en mi calidad de estudiante universitaria del décimo ciclo (último ciclo) de la carrera de Administración en la Universidad Privada del Norte - UPN para expresarle lo siguiente:

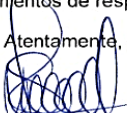
Que, a través del OFICIO N°001-203-MDMP-MJRS<sup>1</sup> de fecha 26 de abril de 2023 (Expediente Administrativo N° 04928-2023), se solicitó la autorización del Representante Legal o persona facultada en permitir el uso de datos de la Municipalidad Distrital de Mi Perú para llevar a cabo la Tesis denominada: "MOTIVACIÓN DEL TALENTO HUMANO Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN UN GOBIERNO LOCAL: CASO MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ, 2023".

Que, en el transcurso de la tarde del día 26 de abril de 2023 se concretó una reunión con el Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, el Econ. Eduardo Rosello Montero; con la finalidad de poder brindarle mayor detalle sobre la solicitud indicada en el oficio mencionado en el párrafo anterior. En esta reunión, se me entregó las dos cartas de autorización de uso de información de esta entidad <sup>2</sup>.

En tal sentido, se solicita:

1. Información sobre la cantidad de trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, indicándonos a la vez a que régimen laboral pertenecen o modalidad de contratación.
2. Remitir lo antes posible el link de la encuesta a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, indistintamente al régimen laboral al que pertenezcan. El Link es el siguiente: [https://docs.google.com/forms/d/1Gu69bgTUeJN5iv-pDuQeDfegGgp8JPifisTEV0c5VIY/viewform?edit\\_requested=true](https://docs.google.com/forms/d/1Gu69bgTUeJN5iv-pDuQeDfegGgp8JPifisTEV0c5VIY/viewform?edit_requested=true)

En tal sentido, agradeciendo de antemano la atención que le brinde a la presente, me despido de usted, no sin antes manifestarle mis sentimientos de respeto y estima personal.

Atentamente,  


María Julia Ramos Sánchez  
Estudiante Universitaria de la Carrera de Administración en la UPN  
DNI: 41653076 / Cel: 941 130 161  
Dirección: Mz. D14 Lote 10 Mi Perú

---

Se adjunta:  
<sup>1</sup> Copia Simple del OFICIO N°001-203-MDMP-MJRS.  
<sup>2</sup> Copia Simple de las dos cartas de autorización.

*Figura 9.* Solicitud a la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Mi Perú (cantidad de trabajadores por régimen laboral y enviar link de la encuesta).

**Anexo 07: Respuestas de los Documentos presentados a la Municipalidad Distrital de Mi Perú**



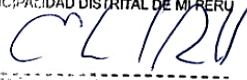

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA		 UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
<p>Yo, Eduardo Rosello Montero identificado con DNI 10798244, en mi calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Mi Perú con R.U.C N° 20565232356, ubicada en Av. Ayacucho Mz. G-07 Lote 06 Distrito Mi Perú.</p>		
<p><b>OTORGO LA AUTORIZACIÓN,</b></p>		
<p>A la Señorita María Julia Ramos Sánchez identificada con DNI N° 41653076, egresada de la Carrera profesional de Administración para que utilice la siguiente información de la empresa: Encuestar a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mi Perú; con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Trabajo de Investigación, (X) Tesis ( ) o Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de ( ) Bachiller, ( ) Maestro, ( ) Doctor o (X) Título Profesional.</p>		
<p>Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigencia de Poder. <i>(para el caso de empresas privadas).</i></li> <li>• ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. <i>(para el caso de empresas públicas)</i></li> <li>• Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.</li> </ul>		
<p>Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.</p> <p>( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa. o                  (X) Mencionar el nombre de la empresa.</p>		
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ  CON. EDUARDO ROSELLO MONTERO GERENTE MUNICIPAL		_____ <b>Firma y sello del Representante Legal o Representante del área</b> DNI: 10798244
<p>El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.</p>		
 _____ <b>Firma del Egresado</b> DNI: 41653076		
CÓDIGO DE DOCUMENTO FECHA DE VIGENCIA	COR-F-REC-VAC-05.04 21/09/2020	NÚMERO VERSIÓN 07 PÁGINA Página 1 de 1

Figura 10. Carta de Autorización de uso de información de la Municipalidad Distrital de Mi Perú para María Julia Ramos Sánchez.

**CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA**



Yo, Eduardo Rosello Montero identificado con DNI 10798244, en mi calidad de Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Mi Perú con R.U.C N° 20565232356, ubicada en Av. Ayacucho Mz. G-07 Lote 06 Distrito Mi Perú.

**OTORGO LA AUTORIZACIÓN,**

Al señor Romel Yener Cholan Calua identificado con DNI N°73889991, egresado de la Carrera profesional de Administración para que utilice la siguiente información de la empresa: Encuestar a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mi Perú.; con la finalidad de que pueda desarrollar su ( ) Trabajo de Investigación, (X) Tesis ( ) o Trabajo de suficiencia profesional para optar al grado de ( ) Bachiller, ( ) Maestro, ( ) Doctor o (X) Título Profesional.

Recuerda que para el trámite deberás adjuntar también, el siguiente requisito según tipo de empresa:

- Vigencia de Poder. *(para el caso de empresas privadas).*
- ROF / MOF / Resolución de designación, u otro documento que evidencie que el firmante está facultado para autorizar el uso de la información de la organización. *(para el caso de empresas públicas)*
- Copia del DNI del Representante Legal o Representante del área para validar su firma en el formato.

Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.

- ( ) Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o  
(X) Mencionar el nombre de la empresa.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ  
  
ECON. EDUARDO ROSELLO MONTERO  
GERENTE MUNICIPAL

**Firma y sello del Representante Legal o  
Representante del área  
DNI:10798244**

El Egresado/Bachiller declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Egresado será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

**Firma del Egresado  
DNI: 73889991**

CÓDIGO DE DOCUMENTO	COR-F-REC-VAC-05.04	NÚMERO VERSIÓN	07	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	21/09/2020				

Figura 11. Carta de Autorización de uso de información de la Municipalidad Distrital de Mi Perú para Romel Yener Cholan Calua.





**RESOLUCIÓN DE ALCALDÍA N° 001-2023-MDMP**

Mi Perú, 01 de enero de 2023

**EL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ**

**CONSIDERANDO:**

Que, de conformidad con el artículo 194° de la Constitución Política del Perú, en concordancia con el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, se reconoce a los gobiernos locales autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia con sujeción al ordenamiento jurídico;

Que, el inciso 17 del artículo 20° de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, establece que es una atribución del Alcalde, designar y cesar al Gerente Municipal y a propuesta de este a los demás funcionarios de confianza;

Que, de acuerdo con lo establecido en la Primera Disposición Complementaria Final de la Ley N° 29849, Ley que establece la eliminación progresiva del régimen especial del Decreto Legislativo 1057 y otorga derechos laborales, expresa que el personal del empleo público clasificado como funcionario, empleado de confianza y directivo superior, según las definiciones de la Ley N° 28175, Ley Marco del Empleo Público, pueden ser contratados mediante el Régimen de Contratación Administrativa de Servicios - CAS, estando su contratación excluida de la realización del concurso público según el artículo 8° del Decreto Legislativo 1057 y sus modificatorias;

Que, mediante Ordenanza N° 071-MDMP, publicada en el diario oficial El Peruano el 06 de agosto del 2021, se aprobó la modificación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, así como su Estructura Orgánica;

Que, se encuentra vacante el cargo de confianza de Gerente Municipal de la Municipalidad Distrital de Mi Perú;

Estando a lo expuesto, y lo dispuesto en el artículo 20, numeral 6) de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO.- DESIGNAR**, a partir de la fecha, a don **EDUARDO ROSELLO MONTERO**, en el cargo de confianza de **GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ**, bajo el Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios - CAS; según los considerandos expuestos.

**ARTÍCULO SEGUNDO.- ENCARGAR**, el cumplimiento de la presente al Gerente Municipal, a la Gerencia de Administración y Finanzas y a la Subgerencia de Recursos Humanos.

**ARTÍCULO TERCERO.- ENCARGAR**, a la Secretaría General la notificación de la presente resolución a quien corresponda y a la Subgerencia de Tecnología de la Información y Estadística la publicación de la misma en el portal institucional de la Municipalidad Distrital de Mi Perú ([www.munimiperu.gob.pe](http://www.munimiperu.gob.pe)).

**REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

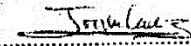
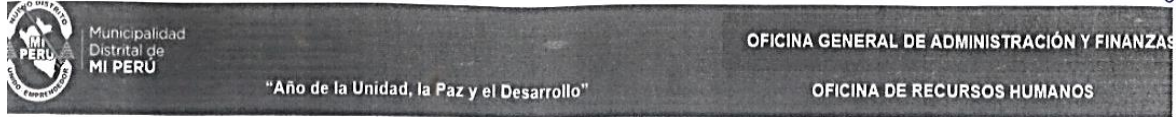
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ  
  
IRVIN T. CHAVEZ LEÓN  
ALCALDE

Figura 13. Resolución de Alcaldía de la designación del Gerente Municipal de la

Municipalidad Distrital de Mi Perú



Mi Perú, 05 de mayo del 2023

**CARTA N° 068-2023-MDMP-OGAF-ORH**

Señora:  
**MARIA JULIA RAMOS SANCHEZ**  
Mz. D14 Lote 10 – Mi Perú - Callao

Asunto : Respuesta a lo solicitado  
Referencia : Oficio N° 002-2023-MJRS

Presente. –  
De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente y al mismo tiempo, para manifestarle lo siguiente:

Que, mediante el Oficio N° 002-2023-MJRS de fecha 27 de abril del 2023; solicita información de la cantidad de trabajadores y remitir link de encuesta a nuestros trabajadores de nuestra entidad edil, a fin de la elaboración de su tesis "Motivación del Talento Humano y Calidad en la Atención al Ciudadano en un Gobierno Local: Caso Municipalidad Distrital de Mi Perú 2023".

En este sentido, en atención a lo solicitado la Oficina de Recursos Humanos; se comunica lo siguiente:

1. Cantidad de trabajadores de la entidad edil:

REGIMEN LABORAL	CANTIDAD
D.L. N° 276	13
D.L. N° 728	73
D.L. N° 1057	277
	<b>363</b>

2. Se remitió el link de encuesta a los trabajadores de nuestra entidad edil: Se comunica que se ha remitido el link proporcionado a los trabajadores de la entidad edil.

Por lo tanto, se por atendido lo solicitado.

Sin otro en particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MI PERÚ  
**Abg. JULIO ANTONIO CORNEJO PISCONTI**  
JEFE

Av. Ayacucho Mz G7 lote 06 – Mi Perú – Callao / [www.munimiperu.gob.pe](http://www.munimiperu.gob.pe)

*Figura 14.* Respuesta al Oficio 002-2023-MJRS de la Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Mi Perú, en cuanto a la cantidad de trabajadores.

**Anexo 08: Evidencia de la realización de encuestas en la Municipalidad Distrital de Mi Perú.**



*Figura 15.* Gerencia de Participación Vecinal y Asentamientos Humanos.





*Figura 16.* Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización.



*Figura 17. Oficina de Trámite Documentario y Archivo Central*



*Figura 18. Oficina de Recursos Humanos.*