UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS

Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO 2024

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

ESTHER LÓPEZ FLORES

Pucallpa, Perú

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 7:00 a.m. del día sábado 18 de octubre del 2025, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 11º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dra. Leydi Perez Guimaraez (Presidente), Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Miembro) y Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: "**MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO 2024**", por el/la/los Bachilleres en Administración: **Esther Lopez Flores,** EN FORMA PRESENCIAL.

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

Aprobado por mayoría

Siendo las 8:00 a.m. del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dra. Leydi Perez Guimaraez
Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Jurado 1

Mg. Roger Lozano Ruiz
Jurado 2

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Rolando Carlos Canteño Gavino
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

Dra. Leydi Pérez Guimaraez

Presidente

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Miembro

Mg. Roger Lozano Ruiz

Miembro

Dr. Pedro Julián Ormeño Carmona

Asesor

Bach. Esther López Flores

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/073-2025**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**MOTIVACIÓN LABORAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO 2024**"

Autor(es)	:	**LÓPEZ FLORES, ESTHER**
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Dr. ORMEÑO CARMONA, PEDRO JULIÁN**

Presenta un **porcentaje de similitud de 7%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 06/02/2025

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Esther Lopez Flores

Autor de la tesis titulada : Motivación laboral y calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de Servicios de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2024

Sustentada el año: 2025

Asesor(a): Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona

Facultad: de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 20 / 10 / 2025

Email: estherlf28@gmail.com Firma:

Teléfono: 969929276 DNI: 71046013

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mi hijo Armando Dayiro que es el motor y motivo de mi ser, también a mi familia por haber sido mi apoyo a lo largo de toda mi carrera universitaria y a lo largo de mi vida.

A todas las personas especiales que me acompañaron en esta etapa aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

Esther.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a la Universidad Nacional de Ucayali, mi segunda casa durante este periodo formativo, por brindarme las herramientas y el espacio necesario para mi desarrollo académico y personal.

A los docentes, quienes con su dedicación, paciencia y conocimientos han sido guías indispensables en este camino. Su pasión por la enseñanza ha dejado una huella imborrable en mi vida.

A la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, por brindarme la oportunidad de aplicar mis aprendizajes en un entorno profesional. Su apoyo y confianza han sido clave para el desarrollo de mi tesis y crecer como profesional.

A mi asesor Dr. Pedro Ormeño Carmona, por su invaluable orientación, paciencia y compromiso. Sus consejos y retroalimentación han sido esenciales para la realización de este proyecto.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vi

AGRADECIMIENTO vii

RESUMEN xii

ABSTRACT xiii

INTRODUCCIÓN xiv

CAPÍTULO I 16

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 16

1.1. Descripción del problema 16

1.2. Formulación del Problema 18

1.2.1. Problema general 18

1.2.2. Problemas específicos 18

1.3. Objetivos 19

1.3.1. Objetivo general 19

1.3.2. Objetivos específicos 19

1.4. Hipótesis 19

1.4.1. Hipótesis general 19

1.4.2. Hipótesis especificas 20

1.5. Variables 20

1.6. Operacionalización de variables 21

1.7. Justificaciones 22

1.7.1. Justificación teórica 22

1.7.2. Justificación metodológica 22

1.7.3. Justificación practica 22

CAPÍTULO II 23

MARCO TEÓRICO 23

2.1. Antecedentes del problema 23

2.1.1. Antecedentes Internacionales 23

2.1.2. Antecedentes Nacionales 24

2.1.3. Antecedentes Locales 26

2.2. Bases teóricas del problema 27

2.2.1. Base teoría de la variable 1 27
2.2.2. Base teórica de la variable 2 29
2.3. Definición de términos básicos 31
CAPÍTULO III 34
MARCO METODOLOGICO 34
3.1. Método de investigación 34
3.2. Población y muestra 35
3.2.1. Población 35
3.2.2. Muestra 35
3.3. Instrumentos de recolección de datos 35
3.3.1. Técnicas 35
3.3.2. Instrumentos de recolección 35
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 35
3.4. Procedimiento de recolección de datos 36
3.5. Tratamientos de los datos 36
CAPÍTULO IV 37
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 37
4.1. Presentación de los resultados del trabajo. 37
4.2. Presentación de la prueba de hipótesis con su respectiva formulación 41
4.2.1. Prueba de normalidad 41
4.2.1. Prueba de hipótesis 41
4.3. Discusión de resultados 44
CONCLUSIONES 47
SUGERENCIAS 48
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 50
ANEXOS 53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables. 21

Tabla 2. Variable 1 Motivación laboral*Variable 2 Calidad de atención. 37

Tabla 3. Variable 1 Motivación laboral*Dimensión 1 Capacidad de respuesta. 38

Tabla 4. Variable 1 Motivación laboral* Dimensión 2 Seguridad. 39

Tabla 5. Variable 1 Motivación laboral* Dimensión 3 Empatía. 40

Tabla 6. Prueba de Shapiro-Wilk. 41

Tabla 7. Resultados de la prueba de hipótesis general. 41

Tabla 8. Resultados de la prueba de hipótesis especifica 1. 42

Tabla 9. Resultados de la prueba de hipótesis especifica 2. 43

Tabla 10. Resultados de la prueba de hipótesis especifica 3. 43

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. *Esquema de investigación.* 34

Figura 2. Gráfico de barras Variable 1 Motivación laboral*Variable 2 Calidad de atención. 37

Figura 3. Gráfico de barras Variable 1 Motivación laboral*Dimensión 1 Capacidad de respuesta..... 38

Figura 4. Gráfico de barras Variable 1 Motivación laboral* Dimensión 2 Seguridad. ... 39

Figura 5. Gráfico de barras Variable 1 Motivación laboral* Dimensión 3 Empatía..... 40

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo determinar como la motivación laboral se relaciona con calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio, fue una investigación de tipo básica, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, su muestra fue de tamaño 32. Observamos que se logró determinar como la motivación laboral se relaciona con calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio, es regular en un 59,4%; también los datos arrojan que, el Sig. (bilateral) es 0,000 menor a 0.05, y el coeficiente de correlación de 0,688 positivo alto, se aceptó la hipótesis general, la motivación laboral se relaciona significativamente con calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.

Palabras claves: Motivación laboral, calidad de atención, dimensión capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The thesis aimed to determine how job motivation is related to the quality of service provided by the workers of the Tax Administration Services Management at the study site. It was a basic research study with a non-experimental, descriptive, and correlational design, and its sample size was 32. We found that it was possible to determine that job motivation is related to the quality of service provided by the workers of the Tax Administration Services Management at the study site, which is rated as moderate at 59.4%. The data also indicate that the Sig. (bilateral) is 0.000, which is less than 0.05, and the correlation coefficient is 0.688, indicating a high positive correlation. The general hypothesis was accepted, stating that job motivation is significantly related to the quality of service provided by the workers of the Tax Administration Services Management at the study site.

Keywords: Job motivation, quality of service, responsiveness dimension.

INTRODUCCIÓN

La motivación laboral es crucial para el rendimiento de los empleados en cualquier organización, incluidas las municipalidades. Los trabajadores de estas entidades son esenciales en la atención al público, la gestión de servicios y la solución de problemas comunitarios. La motivación de los empleados municipales afecta su capacidad para ofrecer un servicio de calidad, lo que influye en cómo los ciudadanos perciben a su gobierno local.

La calidad de atención en las municipalidades implica la habilidad de los empleados para interactuar con los ciudadanos de forma eficiente, respetuosa y resolutiva. Los trabajadores motivados tienden a ofrecer un trato amable, resolver problemas rápidamente y mostrar empatía hacia las necesidades de la comunidad. Un equipo motivado es fundamental para reforzar la relación entre los ciudadanos y la administración municipal, promoviendo la confianza en los servicios públicos.

Varios factores influyen en la motivación laboral en las municipalidades, como las condiciones de trabajo, el liderazgo, las oportunidades de desarrollo profesional y el reconocimiento de los logros. Cuando estos aspectos se gestionan de manera adecuada, los empleados tienden a comprometerse más con su labor, lo que mejora la calidad de atención al público. La motivación no solo aumenta la eficiencia, sino que también fomenta un ambiente de trabajo positivo y colaborativo.

Investigaciones en diferentes municipalidades han mostrado que la motivación laboral afecta directamente la satisfacción de los ciudadanos con los servicios municipales. La puesta en marcha de estrategias motivacionales, como incentivos y programas de capacitación, ha resultado efectiva para elevar la

calidad de atención, ya que los empleados se sienten más valorados y capacitados para afrontar los retos del servicio público. Además, un personal motivado es menos propenso al agotamiento o al desinterés en su trabajo, lo que mejora la consistencia en la atención que ofrecen.

Por lo tanto, es fundamental que las municipalidades reconozcan la necesidad de crear un ambiente laboral que motive a sus empleados. La conexión entre la motivación laboral y la calidad de atención debe ser tenida en cuenta al diseñar políticas públicas y gestionar los recursos humanos, con el propósito de mejorar el servicio a la comunidad y reforzar la confianza en la administración pública.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Los Recursos Humanos son fundamentales en todas las organizaciones, pero enfrentan un grave problema: la falta de personal motivado y el aumento en la rotación de empleados. Actualmente, hay un notable incremento en la migración de Recursos Humanos. La demanda de personal especializado ha crecido, lo que lleva a las empresas a emplear diversas estrategias para retener a sus trabajadores (Epquin y Letsndi, 2018).

La motivación laboral y la calidad de atención al cliente son aspectos cruciales en la actualidad, ya que son fundamentales para que los colaboradores de las empresas realicen un buen trabajo. Estos elementos contribuyen significativamente al éxito de sus actividades y al logro de objetivos. Se pueden abordar en diversas áreas dentro de una organización, con el objetivo de mejorar el rendimiento y la atención al cliente en el desempeño laboral (Guía, A. (2017).

En las últimas décadas, se han llevado a cabo numerosos estudios sobre la motivación laboral y su relación con la calidad del servicio, especialmente en países como Estados Unidos. Estos estudios abarcan todo tipo de empresas (micro, pequeñas y medianas), ya que adaptarse a las nuevas innovaciones representa un gran desafío en un mundo globalizado y exigente. Por lo tanto, se vuelve esencial ofrecer un servicio de mayor calidad y mejorar la capacidad de atención (Risco, 2020).

A lo largo de la historia, la preocupación por la motivación laboral ha sido un tema relevante, comenzando en el siglo XVII con la industrialización, que requirió nuevas estrategias en comparación con los talleres artesanales. Esto llevó a mayores exigencias de producción y servicios para la comunidad. En el siglo XX, empezaron a surgir teorías sobre motivación, productividad y otros aspectos relacionados. Con el tiempo, el concepto de motivación se ha vuelto más complejo al asociarlo con temas como calidad de servicio, satisfacción, promoción, reconocimiento y eficacia, entre otros (Valle, 2023).

En la actualidad, a nivel nacional, aunque las instituciones públicas y privadas enfrentan desafíos en su desarrollo debido a factores internos y externos, los Recursos Humanos son fundamentales. Por ello, es esencial implementar una serie de actividades que fomenten la motivación laboral, permitiendo a los empleados adaptarse con eficacia a la dinámica de un mercado competitivo y globalizado en el que interactúan a diario (Valle, 2023).

Un estudio de la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento (SUNASS) llevado a cabo en 2023 indica que el 45% de los trabajadores municipales en Perú muestran niveles bajos de motivación laboral. Esta falta de motivación afecta negativamente la calidad de atención al público, reflejado en un aumento del 30% en las quejas de los ciudadanos sobre el servicio municipal (SUNASS, 2023).

En el contexto local de la región de Ucayali, se desconoce la realidad sobre la motivación laboral y la calidad de atención de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad

Provincial de Coronel Portillo. Sin embargo, esta situación es similar a lo que ocurre a nivel nacional, donde el recurso humano es poco valorado, lo que lleva a una baja motivación del personal y, como consecuencia, a una disminución en la calidad de atención al usuario. Ante esta problemática, el investigador decidió realizar este estudio, formulándose la interrogante que se presentará en la siguiente sección.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿De qué manera la motivación laboral se relaciona con calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la motivación laboral se relaciona con la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria?
- ¿De qué manera la motivación laboral se relaciona con la seguridad de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria?
- ¿De qué manera la motivación laboral se relaciona con la empatía de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar como la motivación laboral se relaciona con calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer como la motivación laboral se relaciona con la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria.

- Precisar como la motivación laboral se relaciona con la seguridad de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria.

- Indicar como la motivación laboral se relaciona con la empatía de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- La motivación laboral se relaciona significativamente con calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2024.

1.4.2. Hipótesis especificas

- La motivación laboral se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria.

- La motivación laboral se relaciona significativamente con la seguridad de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria.

- La motivación laboral se relaciona significativamente con la empatía de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria.

1.5. Variables

1.5.1. Variable motivación laboral

- Definición conceptual

McClelland (Citado por Guía, 2017) la motivación laboral se define como una etapa de entusiasmo que surge en un individuo como consecuencia de la influencia que ciertos motivos tienen en su comportamiento (p.25).

- Definición operacional

La variable motivación laboral se definirá mediante sus dimensiones en un cuestionario.

1.5.2. Variable calidad de atención

- Definición conceptual

Álvarez (Citado por Risco, 2020) la calidad de atención se refiere al juicio o la percepción que tiene el consumidor en función del producto o del servicio recibido (p.24)

- Definición operacional

La calidad de atención laboral se definirá mediante sus dimensiones en un cuestionario.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Motivación laboral	McClelland (Citado por Guía, 2017) la motivación laboral se define como un estado de entusiasmo que se genera en una persona debido a la influencia de ciertos factores en su comportamiento (p.25).	La variable motivación laboral se definirá mediante sus dimensiones en un cuestionario.	Motivación laboral extrínseca	- Remuneración. - Respaldo de jefatura. - Ambiente de trabajo. - Actitud de compañeros. - Comunicación. - Capacidades. - Equipamiento.
			Motivación laboral intrínseca	- Valoración del trabajo. - Libertad. - Reconocimiento. - Estado de ánimo. - Responsabilidad. - Uso de Capacidades. - Deseo de superación. - Sentirse escuchado. - Eficiencia.
Calidad de atención	Álvarez (Citado por Risco, 2020) calidad de atención, es el juicio o percepción que realiza el consumidor, según el producto o la atención (p.24)	La calidad de atención laboral se definirá mediante sus dimensiones en un cuestionario.	Capacidad de respuesta	- Disposición. - Orientación al usuario. - Voluntad. - Tiempo de respuesta.
			Seguridad	- Conocimiento de tareas. - Certeza. - Cortesía. - Confianza.
			Empatía	- Atención personalizada. - Accesibilidad. - Iniciativa. - Comunicación.

Fuente: Extraído y adaptado de Risco (2020).

1.7. Justificaciones

1.7.1. Justificación teórica

La justificación teórica se fundamentó principalmente en los conocimientos teóricos de diversos autores que han investigado sobre las variables de motivación laboral y calidad de atención. Esta información servirá de respaldo y apoyo en la definición de las variables para los diferentes estudios que se llevarán a cabo.

1.7.2. Justificación metodológica

Desde el enfoque metodológico, seleccionar un diseño de investigación apropiado es esencial para lograr resultados válidos y confiables. Esta elección se justifica al aplicar métodos y técnicas científicas en el estudio, lo que permitirá no solo una comprensión objetiva del problema investigado, sino también un control y medición de los resultados con rigor científico, tal como se requiere en investigaciones de esta índole.

1.7.3. Justificación practica

La justificación práctica se enfoca en la aplicabilidad y los beneficios que los hallazgos de la investigación pueden proporcionar en situaciones reales. Además, los resultados serán especialmente útiles para los colaboradores de la sede de estudio, quienes, basándose en estos hallazgos, deberán implementar las correcciones necesarias para mejorar tanto la motivación como la calidad de atención a los usuarios.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Salazar (2018) en su tesis, se determinó cómo la motivación laboral impacta en la calidad del servicio prestado por cada empleado, llevando a cabo un estudio descriptivo correlacional. Se concluyó que la motivación tiene un impacto significativo en todos los aspectos de la vida, ya que es el factor que impulsa a las personas a actuar. Por esta razón, es fundamental que las organizaciones fomenten la motivación laboral, ya que constituye una herramienta esencial para el buen funcionamiento de la empresa y de sus colaboradores.

Grijalva (2021) en su estudio, se buscó establecer la influencia de la motivación en el desempeño laboral, utilizando un enfoque descriptivo y correlacional. Los resultados demostraron que existe una relación entre la motivación y el desempeño laboral. Al realizar el cálculo del chi-cuadrado, se obtuvo un valor de 513,552 para X2 calculado y 287,8815 para X2 crítico, lo que llevó a aceptar la hipótesis nula (H0) y rechazar la alternativa (H1). Esto indica que la motivación sí influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A. en la ciudad de Ambato. Se concluyó que una adecuada motivación en los empleados puede lograr un desempeño laboral eficiente, facilitando el cumplimiento de los objetivos institucionales, elevando la productividad de la

organización y logrando la satisfacción personal y profesional de los colaboradores.

Jiménez y Rueda (2022) el estudio buscó clarificar la influencia de la motivación laboral en la calidad de los servicios públicos, utilizando una metodología mixta que combinó enfoques cuantitativos y cualitativos. Los resultados revelaron que los funcionarios y trabajadores públicos de la institución presentan altos niveles de desmotivación laboral, lo que impacta negativamente en la calidad de los servicios ofrecidos. Por ende, es crucial fortalecer la motivación laboral dentro del GAD Municipal San Pedro de Huaca, considerando los aspectos discutidos, ya que esto contribuirá a mejorar la calidad de los servicios públicos y a crear valor para la comunidad.

Chicango (2022) en su estudio, se analizó la motivación laboral y su impacto en la calidad de los servicios, utilizando un enfoque mixto que incorporó tanto métodos cuantitativos como cualitativos. Se concluyó que al fomentar un ambiente laboral propicio para el desarrollo de los funcionarios públicos, se logrará una mejora continua que facilitará el crecimiento tanto laboral como personal e institucional.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Guía (2017) en su tesis, se investigó la relación entre la motivación laboral y la calidad de atención mediante un estudio descriptivo correlacional. Los resultados mostraron que el 54% de los encuestados indicaron tener un alto nivel de motivación,

mientras que el 56% reportaron una calidad de atención también alta. Se concluyó que ambos factores estaban elevados, y que las necesidades asociadas a la motivación estaban orientadas hacia el poder, lo que muestra un mayor nivel de significancia.

Epquin y Letsndi (2018) en su tesis, se investigó la relación entre la motivación y la calidad de servicio utilizando un estudio descriptivo correlacional. Los resultados mostraron una conexión significativa entre la motivación y la calidad de los servicios brindados por los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas en 2018. La correlación encontrada indicó que la relación es directa o positiva, con un grado de relación considerado mediano.

Risco (2020) en su tesis, se buscó determinar la relación entre la motivación del personal y la calidad del servicio, utilizando un enfoque descriptivo correlacional. Se comprobó que el 39,34% de los trabajadores siente una motivación adecuada, de los cuales el 18,03% proporciona una atención de calidad excelente, mientras que el 9,84% ofrece un servicio deficiente. A través de la prueba estadística Rho de Spearman, se determinó que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables, ya que el valor de “p” es menor al 5%, lo que permite rechazar la hipótesis nula. Esto indica una relación directa entre la motivación del personal y la calidad de servicio al usuario en el Municipio de la Provincia de Tumbes en 2019, con una fuerte correlación del 82%. Con base en estos resultados, se concluye que una motivación adecuada en el

personal fomenta una mejor atención al usuario, por lo que es esencial promover su estudio continuo.

Belleza y Navarro (2022) el estudio analizó la influencia de la motivación laboral en la calidad de atención, utilizando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo correlacional-causal. Los resultados de la regresión lineal mostraron un coeficiente de correlación positiva de 0.662, con una significancia de p= 0.000, lo que indica una relación significativa. Se concluyó que la motivación laboral tiene un impacto relevante en la calidad de atención al cliente en un call center de La Molina durante el año 2022.

Valle (2023) el estudio tuvo como objetivo analizar y describir la naturaleza de la motivación laboral y su relación con la calidad de servicio, utilizando un enfoque no experimental y transaccional. Los resultados estadísticos demostraron una asociación positiva y fuerte entre la motivación laboral y la calidad del servicio. La estadística de correlación de Rho de Spearman respaldó esta conclusión. Se determinó que a mayor motivación laboral, se observa una mayor calidad en el servicio proporcionado por los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad.

2.1.3. Antecedentes Locales

No existe estudios locales en relación a las variables motivación laboral y calidad de atención.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Base teoría de la variable 1

2.2.1.1. Motivación laboral

Robbins (Citado por Epquin y Letsndi, 2018) la motivación se define como la disposición de un individuo a realizar un gran esfuerzo para alcanzar metas organizacionales, lo cual depende de la satisfacción de necesidades personales. Estas necesidades se consideran un estado interno que hace que determinados resultados sean deseables.

McClelland (Citado por Guía, 2017) la motivación laboral se define como una etapa de entusiasmo que emerge en una persona, resultado de la influencia que diversos motivos tienen en su comportamiento (p.25).

Chiavenato (2020) la motivación se entiende como un proceso en el que se evalúan diferentes comportamientos y se reconocen sus consecuencias. Su objetivo es encontrar la manera de alcanzar los resultados deseados, buscando así una productividad significativa que conduzca a obtener mayores beneficios, como remuneraciones, ascensos o reconocimientos.

Lee, et al. (Citado por Valle, 2023) la satisfacción laboral se refiere a la satisfacción de las necesidades psicológicas y fisiológicas de los empleados en relación con su entorno laboral. En otras palabras, son las reacciones

subjetivas de los trabajadores ante las condiciones de su entorno de trabajo.

2.2.1.2. Dimensiones de la motivación laboral

De acuerdo al estudio de Risco (2020) quien nos estableció las siguientes dimensiones:

- Dimensión motivación laboral extrínseca

Polanco (Citado por Valle, 2023), la motivación extrínseca surge de la búsqueda de recompensas. Sin embargo, aquello que puede impulsar esta motivación también puede dar lugar a desilusión y frustración al evidenciar que existen recompensas mayores en otras actividades.

Vaca (Citado por Risco, 2020) los factores de higiene son aquellos relacionados con la insatisfacción o los sentimientos negativos que los colaboradores experimentan en su entorno laboral. Se les llama así porque, al igual que los principios de higiene médica, previenen o eliminan riesgos para la salud. Estos factores extrínsecos incluyen aspectos como salarios, satisfacción, relaciones interpersonales, infraestructura laboral, seguridad y políticas administrativas. Su ausencia no garantiza la satisfacción del empleado, pero su presencia evita la insatisfacción, aunque no generan motivación por sí mismos.

- Dimensión motivación laboral intrínseca

Según López (Citado por Valle, 2023) la motivación intrínseca surge cuando las personas realizan actividades que les gustan y disfrutan, lo que indica que su trabajo es impulsado por vocación. Sin embargo, si no disfrutan de estas actividades, incluso la presencia de recompensas o penalizaciones no será suficiente para motivarlas.

Manso (Citado por Risco, 2020) los factores relacionados con la satisfacción incluyen experiencias de autorrealización, desarrollo personal, logros profesionales, reconocimiento, avance, cumplimiento de metas y compromiso. Según Herzberg, la presencia de estos elementos en el entorno laboral favorece un alto nivel de satisfacción en los colaboradores, lo que a su vez impulsa un mejor desempeño laboral.

2.2.2. Base teórica de la variable 2

2.2.2.1. Calidad de atención

McClelland (Citado por Epquin y Letsndi, 2018) se refiere a la satisfacción de necesidades sociales como el logro (tener éxito en tareas evaluadas), el poder (controlar el comportamiento de otros) y la afiliación (formar relaciones interpersonales cercanas).

Álvarez (Citado por Risco, 2020) la calidad de atención se refiere a la evaluación o percepción que hace el

consumidor en función del producto o servicio recibido (p.24)

Anaya (Citado por Belleza y Navarro, 2022) la calidad de atención está relacionada con las políticas de atención al cliente, que definen claramente los objetivos a alcanzar para satisfacer las expectativas de los clientes.

Blanco (Citado por Valle, 2023) se refiere al conjunto de acciones o medidas implementadas por la institución para prevenir o reducir los riesgos asociados al trabajo.

2.2.2.2. Dimensión de calidad de atención

De acuerdo al estudio de Risco (2020) quien nos establecen las siguientes dimensiones:

- Dimensión capacidad de respuesta

Druker (Citado por Risco, 2020) esta dimensión se define como la capacidad de una persona para proporcionar soluciones a necesidades o problemas de manera rápida y cumplir con sus responsabilidades.

La capacidad de respuesta se refiere a la habilidad para manejar cualquier eventualidad o problema que surja antes o durante la atención, demostrando disposición para orientar y ayudar a los clientes de manera rápida y eficiente (Risco, 2020).

- Dimensión seguridad

Druker (Citado por Risco, 2020) esta dimensión se define como la sensación que experimenta el usuario al

confiar a la empresa la resolución de sus problemas, creyendo que serán solucionados de manera satisfactoria. La seguridad implica transmitir o inspirar confianza al cliente.

Se entiende como la confianza que el usuario siente al confiar sus problemas a la empresa, esperando que se resuelvan rápidamente. Por lo tanto, el colaborador debe ser creíble y seguro para transmitir la confianza necesaria que garantice la satisfacción del usuario (Risco, 2020).

- Dimensión empatía

Druker (Citado por Risco, 2020) la dimensión de empatía se define como la habilidad de la empresa para brindar atención, interés y cuidado personalizados a los usuarios o clientes.

Se entiende como la actitud de los trabajadores hacia el cliente, que implica comprender sus necesidades principales al ponerse en su lugar, ofreciendo una atención personalizada y creando un ambiente amigable y accesible (Risco, 2020).

2.3. Definición de términos básicos

- Motivación

Tschohl (Citado por Epquin y Letsndi, 2018) la calidad del servicio se define como la dirección que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de sus clientes.

- Laboral

Se refiere a todo lo concerniente al trabajo o empleo, particularmente en el contexto de las relaciones laborales y el entorno laboral (Pérez, 2022, p. 112).

- Calidad

Quijano (Citado por Epquin y Letsndi, 2018) se define como las cualidades y características que definen la naturaleza o esencia de una persona, objeto o situación.

- Atención

Es el proceso de seleccionar e integrar información sensorial para darle significado y facilitar una respuesta adecuada (Goldstein, 2023, p. 45).

- Satisfacción al cliente

Kotler y Armstrong (Citado por Belleza y Navarro, 2022) la satisfacción del cliente se describe como el estado emocional que experimenta una persona al comparar la percepción de un servicio o producto con sus expectativas.

- Extrínseca

Se define como lo que es externo o ajeno a la esencia de algo (Real Academia Española, 2023).

- Intrínseca

Se define como lo que es fundamental y característico de la naturaleza de algo, sin depender de factores externos (Real Academia Española, 2023).

- Atención personalizada

Se define como un enfoque de atención que se ajusta a las necesidades individuales del cliente o paciente, teniendo en cuenta sus preferencias y circunstancias particulares (Gómez, 2023, p. 88).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Este estudio empleará una investigación básica, la cual se centra en generar conocimiento teórico o conceptual, sin un enfoque inmediato en su aplicación práctica (Neuman, 2020).

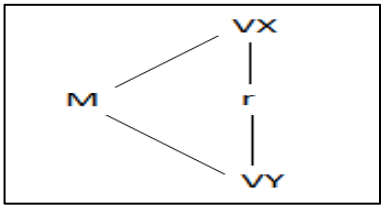
3.1.2. Nivel de investigación

Se realizará una investigación no experimental, caracterizada por la observación de fenómenos en su entorno natural, sin manipulación intencional de variables (Gravetter & Forzano, 2020).

3.1.3. Diseño de investigación

Este estudio empleará un diseño descriptivo correlacional transversal, que se centra en describir variables y evaluar las relaciones entre ellas en un solo momento, sin buscar establecer relaciones de causa y efecto (Neuman, 2020). Este diseño tendrá el siguiente esquema de acuerdo a la siguiente gráfica:

Figura 1. *Esquema de investigación.*



Donde:

M = muestra.

Vx = motivación laboral (Vx).

Vy = calidad de atención (Vy).

r = Correlación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Incluyó a todos los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede estudio, que son aproximadamente 32.

3.2.2. Muestra

Se trató de una muestra poblacional, consistiendo en los 32 trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio. El muestreo será no probabilístico, basado en el criterio y selección del investigador.

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Se utilizó una encuesta, técnica que permitirá recopilar información relevante sobre las variables de motivación laboral y calidad de atención en los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Para las variables de motivación laboral y calidad de atención se empleó el cuestionario de Risco (2020), que incluye 20 ítems para la primera variable y 15 ítems para la segunda. (ver anexo)

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

Se validó mediante una ficha de juicio de expertos por parte de dos profesionales del área de investigación. La confiabilidad se

evaluó a través de una prueba piloto con 10 participantes y el cálculo del estadístico alfa de Cronbach.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Se solicitó autorización a la sede del estudio para utilizar los instrumentos. Luego, se entregará una copia a cada unidad de análisis y, al finalizar, se recogerán los cuestionarios completados y codificados para su adecuado procesamiento estadístico.

3.5. Tratamientos de los datos

El procesamiento de los datos se realizó utilizando el software SPSS versión 29.0. La presentación de los resultados se efectuó a través de estadísticas descriptivas, utilizando tablas de frecuencias cruzadas y gráficos estadísticos. Además, se emplearán estadísticas inferenciales, aplicando la prueba de normalidad y la prueba de correlación de hipótesis (Rho de Spearman) se tomó decisiones sobre la aceptación (p-valor < 0.05) de las hipótesis.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

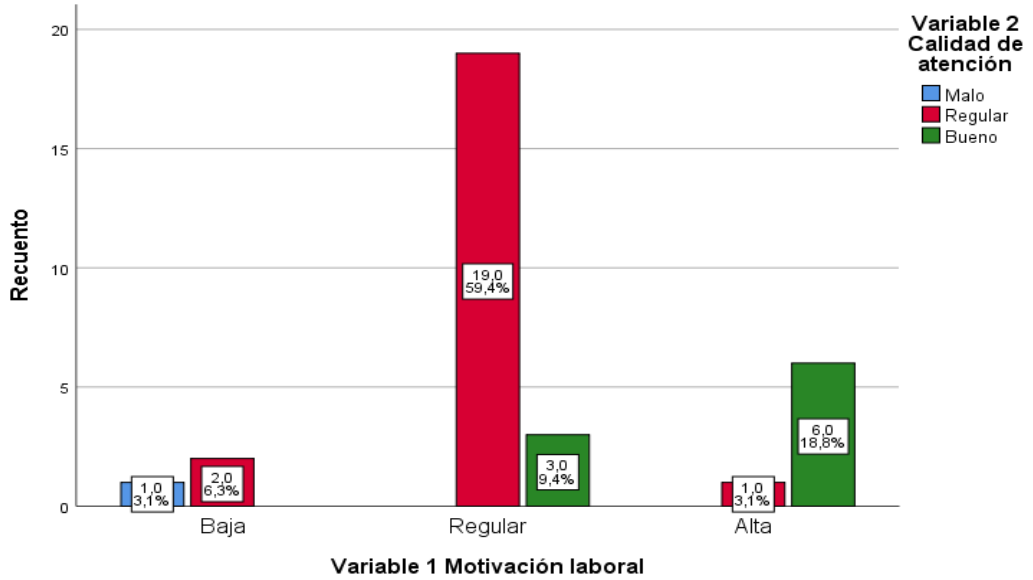
4.1. Presentación de los resultados del trabajo.

Tabla 2. *Variable 1 Motivación laboral*Variable 2 Calidad de atención.*

Estadísticos descriptivos			Variable 2 Calidad de atención			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Variable 1 Motivación laboral	Baja	fi	1	2	0	3
		%	3,1%	6,3%	0,0%	9,4%
	Regular	fi	0	19	3	22
		%	0,0%	59,4%	9,4%	68,8%
	Alta	fi	0	1	6	7
		%	0,0%	3,1%	18,8%	21,9%
Total		fi	1	22	9	32
		%	3,1%	68,8%	28,1%	100,0%

Nota: Base de datos procesados en SPSS.

Figura 2. *Gráfico de barras Variable 1 Motivación laboral*Variable 2 Calidad de atención.*



Nota: Base de datos procesados en SPSS.

Descripción:

Se ha determinado que la motivación laboral se relaciona de manera regular con la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de

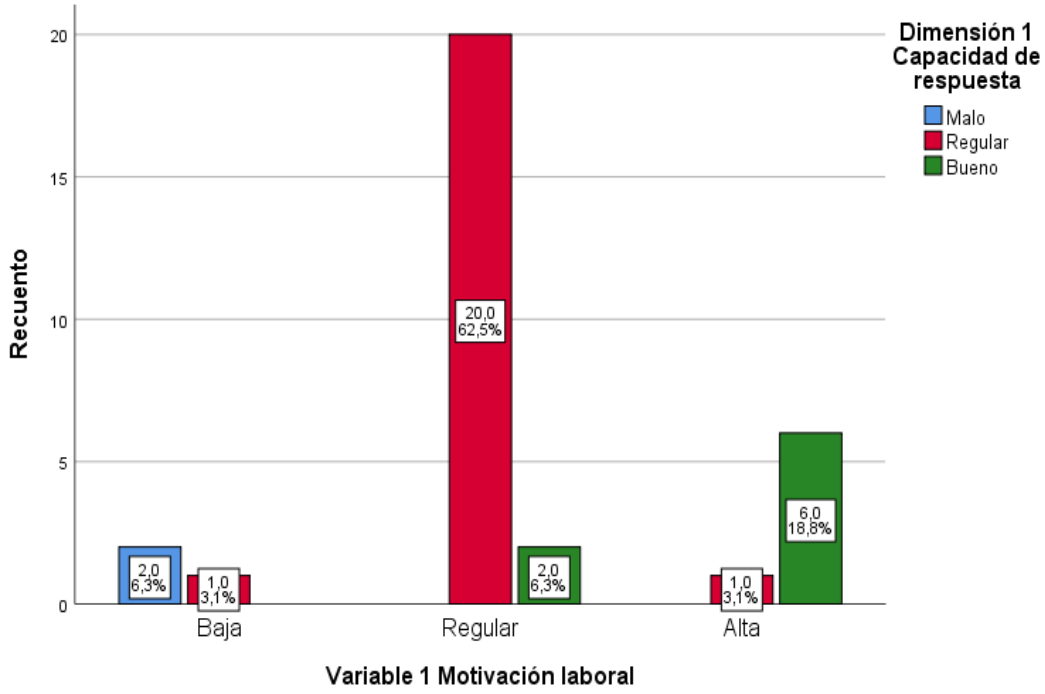
servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo en 2024, alcanzando un 59.4%.

Tabla 3. *Variable 1 Motivación laboral*Dimensión 1 Capacidad de respuesta.*

Estadísticos descriptivos			Dimensión 1 Capacidad de respuesta			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Variable 1 Motivación laboral	Baja	fi	2	1	0	3
		%	6,3%	3,1%	0,0%	9,4%
	Regular	fi	0	20	2	22
		%	0,0%	62,5%	6,3%	68,8%
	Alta	fi	0	1	6	7
		%	0,0%	3,1%	18,8%	21,9%
Total		fi	2	22	8	32
		%	6,3%	68,8%	25,0%	100,0%

Nota: Base de datos procesados en SPSS.

Figura 3. *Gráfico de barras Variable 1 Motivación laboral*Dimensión 1 Capacidad de respuesta.*



Nota: Base de datos procesados en SPSS.

Descripción:

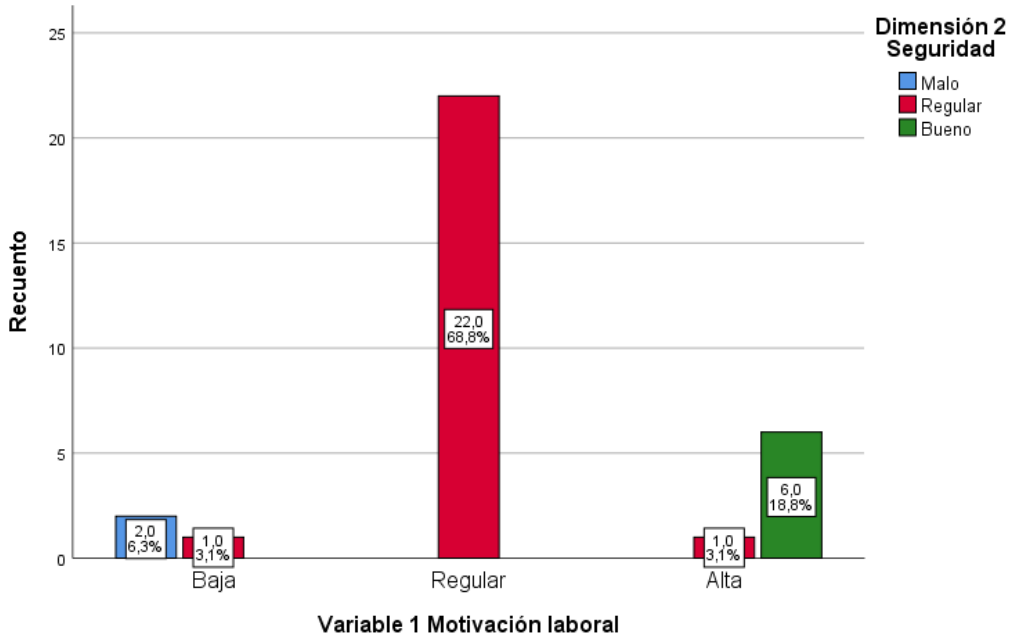
Se ha determinado que la motivación laboral se relaciona de manera regular con la capacidad de respuesta de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo en 2024, alcanzando un 62.5%.

Tabla 4. *Variable 1 Motivación laboral* Dimensión 2 Seguridad.*

Estadísticos descriptivos			Dimensión 2 Seguridad			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Variable 1 Motivación laboral	Baja	fi	2	1	0	3
		%	6,3%	3,1%	0,0%	9,4%
	Regular	fi	0	22	0	22
		%	0,0%	68,8%	0,0%	68,8%
	Alta	fi	0	1	6	7
		%	0,0%	3,1%	18,8%	21,9%
Total		fi	2	24	6	32
		%	6,3%	75,0%	18,8%	100,0%

Nota: Base de datos procesados en SPSS.

Figura 4. *Gráfico de barras Variable 1 Motivación laboral* Dimensión 2 Seguridad.*



Nota: Base de datos procesados en SPSS.

Descripción:

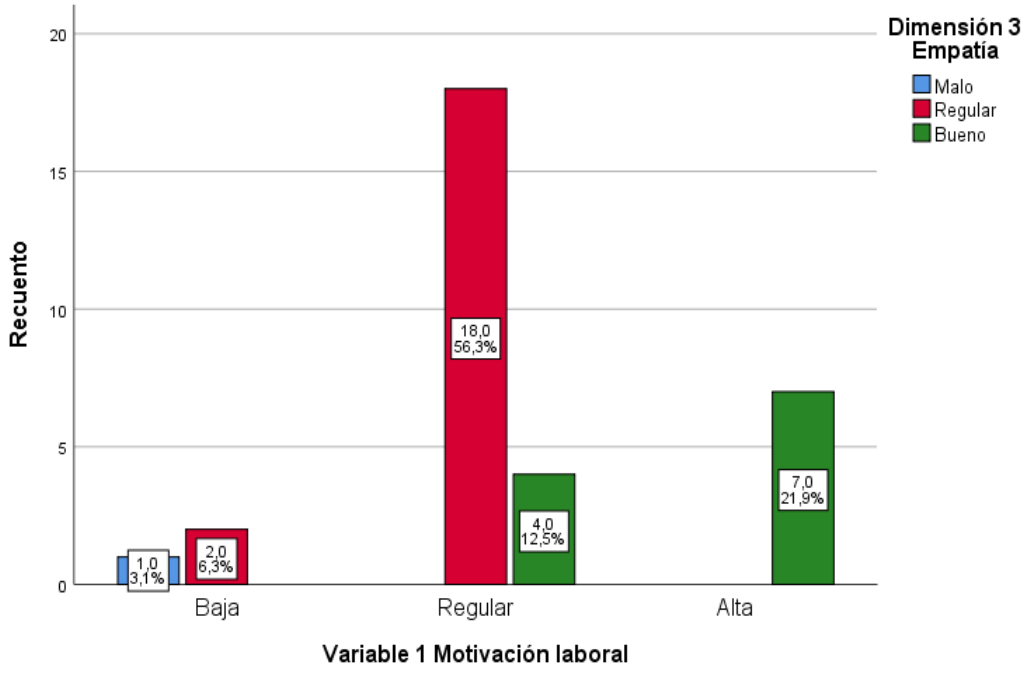
Se ha determinado que la motivación laboral se relaciona de manera regular con la seguridad de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo en 2024, alcanzando un 68.8%.

Tabla 5. *Variable 1 Motivación laboral* Dimensión 3 Empatía.*

Estadísticos descriptivos			Dimensión 3 Empatía			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Variable 1 Motivación laboral	Baja	fi	1	2	0	3
		%	3,1%	6,3%	0,0%	9,4%
	Regular	fi	0	18	4	22
		%	0,0%	56,3%	12,5%	68,8%
	Alta	fi	0	0	7	7
		%	0,0%	0,0%	21,9%	21,9%
Total		fi	1	20	11	32
		%	3,1%	62,5%	34,4%	100,0%

Nota: Base de datos procesados en SPSS.

Figura 5. *Gráfico de barras Variable 1 Motivación laboral* Dimensión 3 Empatía.*



Nota: Base de datos procesados en SPSS.

Descripción:

Se ha determinado que la motivación laboral se relaciona de manera regular con la empatía de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo en 2024, alcanzando un 56.3%.

4.2. Presentación de la prueba de hipótesis con su respectiva formulación

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 6. *Prueba de Shapiro-Wilk*.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Capacidad de respuesta	,707	32	,000
Dimensión 2 Seguridad	,663	32	,000
Dimensión 3 Empatía	,700	32	,000
Variable 1 Motivación laboral	,726	32	,000
Variable 2 Calidad de atención	,672	32	,000

Descripción:

Los datos arrojados, nos indican que, todos los datos son menos de 0.05, por eso nos utilizaremos para Rho de Spearman para la correlación de hipótesis.

4.2.1. Prueba de hipótesis

Tabla 7. *Resultados de la prueba de hipótesis general.*

			Variable 1 Motivación laboral	Variable 2 Calidad de atención
Rho de Spearman	Variable 1 Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,688
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Variable 2 Calidad de atención	Coeficiente de correlación	,688	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

Descripción:

Los datos indican que el valor de significancia (bilateral) es 0.000, que es menor a 0.05, y el coeficiente de correlación es de 0.688, lo cual es un valor positivo alto. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis general: la motivación laboral se relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo en 2024.

Tabla 8. *Resultados de la prueba de hipótesis especifica 1.*

			Variable 1 Motivación laboral	Dimensión 1 Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Variable 1 Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,782
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Dimensión 1 Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,782	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

Descripción:

Los datos indican que el valor de significancia (bilateral) es 0.000, que es menor a 0.05, y el coeficiente de correlación es de 0.782, lo cual es un valor positivo alto. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 1: la motivación laboral se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo en 2024.

Tabla 9. *Resultados de la prueba de hipótesis especifica 2.*

				Variable 1 Motivación laboral	Dimensión 2 Seguridad
Rho de Spearman	Variable 1 Motivación laboral	Coeficiente de correlación		1,000	,893
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		32	32
	Dimensión 2 Seguridad	Coeficiente de correlación		,893	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		32	32

Descripción:

Los datos indican que el valor de significancia (bilateral) es 0.000, que es menor a 0.05, y el coeficiente de correlación es de 0.893, lo cual representa una relación positiva alta. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis específica 2: la motivación laboral se relaciona significativamente con la seguridad en la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo en 2024.

Tabla 10. *Resultados de la prueba de hipótesis especifica 3.*

				Variable 1 Motivación laboral	Dimensión 3 Empatía
Rho de Spearman	Variable 1 Motivación laboral	Coeficiente de correlación		1,000	,736
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		32	32
	Dimensión 3 Empatía	Coeficiente de correlación		,736	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		32	32

Descripción:

Los datos indican que el valor de significancia (bilateral) es 0.000, que es menor a 0.05, y el coeficiente de correlación es de 0.736, lo que representa una relación positiva alta. Por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3: la motivación laboral se relaciona significativamente con la

empatía en la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo en 2024.

4.3. Discusión de resultados

Se ha determinado que la motivación laboral se relaciona de manera regular con varios aspectos de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo en 2024: con la calidad de atención en un 59.4%, con la capacidad de respuesta en un 62.5%, con la seguridad en un 68.8% y con la empatía en un 56.3%.

Los resultados se compararon y discutieron en relación con la tesis de Salazar (2018), que examinó cómo la motivación laboral influye en la calidad del servicio de los empleados a través de un estudio descriptivo correlacional. Salazar concluyó que la motivación tiene un gran impacto en todos los aspectos de la vida, siendo esencial en las organizaciones para el buen funcionamiento de la empresa y sus trabajadores. Por otro lado, Guía (2017) también realizó un estudio descriptivo correlacional para investigar la relación entre motivación laboral y calidad de atención. Encontró que el 54% de los encuestados reportaron un alto nivel de motivación, mientras que el 56% indicó una calidad de atención igualmente alta, concluyendo que ambos factores están relacionados y que las necesidades de poder son particularmente significativas en este contexto.

Los datos muestran que el valor de significancia (bilateral) es 0.000, lo que es menor a 0.05, y el coeficiente de correlación es de 0.688, lo que permite aceptar la hipótesis general de que la motivación laboral se

relaciona significativamente con la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo en 2024. Asimismo, el valor de significancia para la hipótesis específica 1 es también 0.000, con un coeficiente de correlación de 0.782, lo que indica una relación significativa entre la motivación laboral y la capacidad de respuesta en la calidad de atención. Para la hipótesis específica 2, el valor de significancia es 0.000 y el coeficiente de correlación es de 0.893, lo que demuestra una relación significativa entre la motivación y la seguridad en la calidad de atención. Por último, la hipótesis específica 3, con un valor de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.736, sugiere que la motivación laboral se relaciona significativamente con la empatía en la calidad de atención de estos trabajadores.

Los resultados se compararon y discutieron en relación con distintos estudios. Epquin y Letsndi (2018) realizaron un estudio descriptivo correlacional para establecer la relación entre la motivación y la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de Chachapoyas. Concluyeron que existe una relación significativa y estadísticamente correlacionada entre ambas variables, con un grado de relación mediana.

Por su parte, Risco (2020) también llevó a cabo un estudio descriptivo correlacional para determinar la relación entre la motivación del personal y la calidad del servicio en el Municipio de la Provincia de Tumbes. Encontró que el 39.34% de los trabajadores se siente adecuadamente motivado, de los cuales el 18.03% ofrece una atención de calidad excelente, mientras que el 9.84% brinda un servicio deficiente. Utilizando

la prueba Rho de Spearman, se comprobó una relación directa y significativa entre ambas variables, ya que el valor "p" fue menor al 5%, lo que permitió rechazar la hipótesis nula, hallando una correlación fuerte del 82%.

Finalmente, Belleza y Navarro (2022) analizaron la influencia de la motivación laboral en la calidad de atención en un call center en La Molina, utilizando un enfoque cuantitativo y no experimental. Sus resultados de regresión lineal dieron un coeficiente de correlación positiva de 0.662, con una significancia de p = 0.000, concluyendo que existe una influencia significativa entre la motivación laboral y la calidad de atención al cliente durante el 2022.

CONCLUSIONES

- En conclusión, se aceptó la hipótesis general, evidenciando que la motivación laboral tiene una relación significativa con la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio, dado que el valor de significancia (bilateral) fue 0.000, inferior a 0.05, y el coeficiente de correlación fue de 0.688, indicando una fuerte relación positiva.

- En conclusión, se aceptó la hipótesis específica 1, ya que los datos mostraron un valor de significancia (bilateral) de 0.000, que es menor a 0.05, junto con un coeficiente de correlación de 0.782, lo que indica una fuerte relación positiva. Esto sugiere que la motivación laboral se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta en la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la de la sede de estudio.

- Se aceptó la hipótesis especifica 2, Los datos arrojan, que el Sig. (bilateral) es 0,000 menor a 0.05, y el coeficiente de correlación de 0,893 positiva media, se aceptó la hipótesis especifica 2, la motivación laboral se relaciona significativamente con la seguridad de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la de la sede de estudio.

- En conclusión, se aceptó la hipótesis específica 3, dado que los datos mostraron un valor de significancia (bilateral) de 0.000, que es menor a 0.05, y un coeficiente de correlación de 0.736, indicando una fuerte relación positiva. Esto sugiere que la motivación laboral se relaciona significativamente con la empatía en la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la de la sede de estudio.

SUGERENCIAS

- Proporcionar programas de formación y desarrollo profesional es esencial para mantener la motivación de los empleados. Al dotarlos de nuevas habilidades y conocimientos, los trabajadores se sienten más capacitados y seguros en su trabajo, lo que se refleja en una mejora en la calidad del servicio al cliente. Estos programas pueden abarcar talleres sobre atención al cliente, manejo del estrés y liderazgo, ajustados a las necesidades específicas del personal en cada departamento.
- El reconocimiento constituye una herramienta eficaz para aumentar la motivación en el trabajo. Implementar un sistema de recompensas y reconocimiento por un rendimiento destacado, ya sea mediante incentivos financieros, premios simbólicos o reconocimientos públicos, impulsa a los empleados a esforzarse al máximo.
- Las municipalidades deben fomentar un ambiente laboral en el que los empleados se sientan respaldados, escuchados y apreciados. La adopción de prácticas como la gestión participativa, la resolución constructiva de conflictos y el trabajo en equipo puede ayudar a disminuir el estrés y potenciar el sentido de pertenencia. Un equipo motivado, que opera en un entorno saludable, estará más inclinado a proporcionar un servicio de calidad a los ciudadanos.
- Fomentar una comunicación clara y abierta entre los líderes municipales y los empleados es fundamental para incrementar la motivación. Cuando los trabajadores comprenden de manera precisa sus roles, responsabilidades y los objetivos de la organización, se sienten más comprometidos con su labor. Asimismo, la retroalimentación constante, ya sea positiva o constructiva, facilita

que los empleados mejoren su rendimiento y, como resultado, ofrezcan una atención de mayor calidad a la comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Belleza, A., y Navarro, C. (2022). *Motivación laboral y su influencia en la calidad de atención a los clientes de un CALL CENTER, distrito de la Molina (Lima - Perú), 2022.* (Tesis de pregrado, Universidad Científica del Sur). https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2630/TL-Belleza%20A-Navarro%20C-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chicango, S. (2022). La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios de la Aduana Distrito Tulcán. (Tesis de pregrado, Universidad Politecnica Estatal del Carchi). http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/1626/1/150-%20CHICANGO%20QUEREMBAS%20SARA%20JOSELIN.pdf

Epquin, K., y Letsndi, S. (2018). *Motivación y calidad de servicio de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chachapoyas – 2018*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25157/epquin_ak.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gravetter, F. J., & Forzano, L. B. (2020). Research methods for the behavioral sciences (6th ed.). Cengage.

Grijalva, C. (2021). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Fairis C.A., de la ciudad de Ambato.* (Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato). https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33501/1/130%20GTH.pdf

Guía, A. (2017). *Motivación laboral y calidad de atención de los trabajadores del área de recepción en el hotel Los Libertadores San Isidro Lima.* (Tesis de

pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/60402/Guia_AAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Goldstein, E. B. (2023). Cognitive Psychology: Connecting Mind, Research, and Everyday Experience (6th ed.). Cengage Learning.

Gómez, M. A. (2023). Atención al cliente: Enfoques y prácticas modernas. Editorial Innovación.

Jiménez, J., y Rueda, D. (2022). *La motivación laboral y su incidencia en la calidad de servicios del Gobierno Municipal San Pedro de Huaca*. (Tesis de pregrado, Universidad Politécnica Estatal del Carchi). http://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/1621/1/145-%20JIM%c3%89NEZ%20JOHANA%20-%20RUEDA%20DAYANA.pdf

Neuman, W. L. (2020). Social research methods: Qualitative and quantitative approaches (8th ed.). Pearson.

Pérez, J. L. (2022). Diccionario de términos laborales. Editorial Universitaria.

Real Academia Española. (2023). Diccionario de la lengua española (23.ª ed.). Recuperado de https://dle.rae.es

Risco, R. (2020). *Motivación del personal y calidad del servicio al usuario en el Municipio de la Provincia de Tumbes, 2019*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49417/Risco_ARE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar, C. (2018). *La motivación laboral y su incidencia en la calidad del servicio en el sector microempresarial*. (Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro).

https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/4416/1/LA%20MOTIVACI%C3%93N%20LABORAL%20Y%20SU%20INCIDENCIA%20EN%20LA%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20EN%20EL%20SECTOR%20MICROEMPRESARIAL.pdf

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. (2023). *Informe sobre la motivación laboral y la calidad de atención en las municipalidades del Perú*. SUNASS.

Valle, J. (2023). *Motivación laboral y calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, 2023*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/131113/Valle_OJH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos para recolectar los datos.

CUESTIONARIO 1 PARA MEDIR LA MOTIVACION LABORAL

Estimado empleado, le presentamos un cuestionario que recogerá información para el estudio “Motivación laboral y calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2024”. Según su criterio y experiencia, por favor indique su respuesta marcando con una X en los ítems, conforme a las escalas de medición proporcionadas:

Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5

N°	Ítems	Escala de likert				
		1	2	3	4	5
Motivación extrínseca						
01	Por el ingreso que percibo por mi trabajo en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
02	La remuneración económica que percibo en la *gerencia de servicios de administración tributaria* de la sede de estudio está acorde con las actividades que realizo.					
03	El salario en la *gerencia de servicios de administración tributaria* de la sede de estudio que recibo es un incentivo para realizar bien mi labor.					
04	Me satisfacen los beneficios sociales que percibo en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
05	Recibo incentivos acordes a mi trabajo en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
06	Mi jefe de la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio, me motiva y respalda para asistir a eventos profesionales.					
07	Los incentivos me impulsan a realizar mi labor en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio, con eficiencia.					
08	Recibo reconocimiento en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio, al tener asistencia perfecta.					
09	Me gusta trabajar en el ambiente que me han designado en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
10	Las actitudes de mis compañeros son conflictivas en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
Motivación extrínseca						
11	Me siento a gusto con mi equipo de trabajo en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
12	La comunicación facilita el trabajo que realizo en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
13	Participo en actividades grupales recreativas que fomenta la institución.					

14	Los incentivos que ofrece la institución satisfacen completamente mis necesidades.					
15	El trabajo que realizo me hace sentir importante en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
16	He pensado en cambian a otra oficina o unidad en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
17	El estado de ánimo influye en mi trabajo de unidad en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
18	La posibilidad de desarrollo de la institución es un factor motivante para mí en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
19	Recibo capacitación para mejorar mi trabajo en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
20	La institución me da seguridad de empleo en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					

Nota: Extraído y adaptado de Risco (2020).

CUESTIONARIO 2 PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Estimado trabajador, le hemos preparado un cuestionario para recopilar información para el estudio “Motivación laboral y calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2024”. Le solicitamos que, basándose en su criterio y experiencia, marque con una X en los ítems de acuerdo a las escalas de medición que se presentan:

Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5

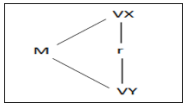
N°	Ítems	Escala de likert				
		1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta						
01	Me ayudan a localizar las instalaciones del servicio en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
02	Se me otorga toda la documentación e impresos necesarios en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
03	Me orientan para el llenado de formatos impresos en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
04	Hacen siempre posible completar mis gestiones en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
05	Siempre están dispuestos a dar toda la información en la gerencia de servicios de administración tributaria.					
Seguridad						
06	Nunca están demasiado ocupados en otras cosas en la gerencia de servicios de administración tributaria.					
07	El tiempo de espera haciendo cola es reducido en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
08	Tratan a los usuarios de forma amable y cortés en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
09	Me proporcionan ayuda cuando la necesito en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
10	La información que me suministran es rigurosa, suficiente y útil en la gerencia de servicios de administración tributaria.					
Empatía						
11	No necesitan derivar la atención hacia otro trabajador en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
12	Demuestran conocer a fondo los asuntos que tratan en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					
13	Entiendo claramente la información que me otorgan en la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio.					

14	Resuelven siempre las consultas planteadas en la gerencia de servicios de administración tributaria.					
15	Transmiten confianza con su conocimiento en la gerencia de servicios de administración tributaria.					

Nota: Extraído y adaptado de Risco (2020).

Anexo 2. Matriz de consistencia.

Título de la investigación: *Motivación laboral y calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2024.*

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema General: ¿De qué manera la motivación laboral se relaciona con calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2024? **Problemas Específicos:** - ¿De qué manera la motivación laboral se relaciona con la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria? - ¿De qué manera la motivación laboral se relaciona con la seguridad de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria? - ¿De qué manera la motivación laboral se relaciona con la empatía de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria?	**Objetivo General:** -Determinar como la motivación laboral se relaciona con calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2024. **Objetivos Específicos:** - Establecer como la motivación laboral se relaciona con la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria. - Precisar como la motivación laboral se relaciona con la seguridad de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria. - - Indicar como la motivación laboral se relaciona con la empatía de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria.	**Hipótesis General:** La motivación laboral se relaciona significativamente con calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2024. **Hipótesis Especificas:** - La motivación laboral se relaciona significativamente con la capacidad de respuesta de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria. - La motivación laboral se relaciona significativamente con la seguridad de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria. - La motivación laboral se relaciona significativamente con la empatía de la calidad de atención de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria.	**Variable 1:** Motivación laboral Dimensiones: Motivación laboral extrínseca Motivación laboral intrínseca **Variable 2:** Calidad de atención **Dimensiones:** Capacidad de respuesta Seguridad Empatía.	**Tipo:** Básica Diseño: No experimental, de tipo descriptivo correlacional y trasversal **Esquema:**  M = Muestras. Vx = Medición de la variable motivación laboral. Vy = Medición de la variable calidad de atención. r = correlación.	**Técnicas:** Encuesta Instrumentos: Cuestionarios.	**Población** Fue el total de trabajadores (32) de la gerencia de servicios de administración tributaria de la sede de estudio. Muestra y muestreo Fue una muestra poblacional, es decir los 32 colaboradores de la sede de estudio. Su muestreo fue de tipo no probabilístico, es decir a criterio y elección del autor.