



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA



**MOTIVACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN
ANTONIO DE PUTINA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MEDALY DEYSI MACHACA FIGUEROA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

**MOTIVACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO
Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN
ANTONIO DE PUTINA, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MEDALY DEYSI MACHACA FIGUEROA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE

PRIMER MIEMBRO : 
Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS : 
Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)



RESOLUCIÓN N°106-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 21 de mayo de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 5038, presentado por MEDALY DEYSI MACHACA FIGUEROA, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: MOTIVACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2024; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: MEDALY DEYSI MACHACA FIGUEROA, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración y Gestión Pública, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- * PRESIDENTE : Dr. BENIGNO CALLATA QUISPE
* 1er. MIEMBRO : Dr. SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
* 2do. MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
* ASESOR DE TESIS : Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- * Lugar : salón de Grados y Títulos
* Fecha : martes, 27 de mayo de 2025
* Hora : 08:00 a.m.

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaria Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA 'NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ'
DECANATO
Dr. Leopoldo W. Combari Cari
DECANO (e)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 719-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 18 de diciembre 2024

VISTOS:

El Expediente: 2024-CU-18225 de fecha 05 de diciembre de 2024, del **Bach. MEDALY DEYSI MACHACA FIGUEROA**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. MEDALY DEYSI MACHACA FIGUEROA**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **MOTIVACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **MOTIVACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. MEDALY DEYSI MACHACA FIGUEROA**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/


UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Sc. S. Leimaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 476-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 04 de octubre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-13741** de fecha 26 de setiembre de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración y Gestión Pública**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. MEDALY DEYSI MACHACA FIGUEROA**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de **Título: MOTIVACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración y Gestión Pública**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración y Gestión Pública, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **MOTIVACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2024**; presentado por el (la) **Bach. MEDALY DEYSI MACHACA FIGUEROA**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
[Firma]
Dr. Sc. S. Llamaco Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



25% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- ▶ N.º de fuente excluida
- ▶ N.º de coincidencia excluida

Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 7% Publicaciones
- 22% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.


Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



Metadatos Complementarios

Título de la tesis	
MOTIVACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	MEDALY DEYSI MACHACA FIGUEROA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73331606
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-9686-974X
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	APOLINAR FLOREZ LUCANA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	23901593
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6283-8832
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	BENIGNO CALLATA QUISPE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01693080
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02291995
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441



Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: San Antonio de Putina Distrito: Putina Edificio: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA Coordenadas: Latitud: -14.9136585 Longitud: -69.8679571 URL Maps: https://maps.app.goo.gl/YdVZQMeBArisVBZM6</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Octubre 2024 – Mayo 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00</p> <p>Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p> <p>Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</p>



UNIVERSIDAD ANDINA
NESTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
DIRECCIÓN
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dr. Roberto Paye Colquehuanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MEDALY DEYSI MACHACA FIGUEROA, identificado con DNI
Nro. 73331606, en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional**
 Programa de Segunda Especialidad,
 Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico
denominada:

MOTIVACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA,
2024

Asesorado por: Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 28 de AGOSTO del 2025



Firma del Asesor
(obligatoria)



Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A Dios por acompañarme día tras día,
por brindarme una buena salud, por
haberme guiado por un buen camino.

A mis padres German Rubén,
MACHACA CONDORI (†), Patricia
FIGUEROA LIPA en la búsqueda de ser
mejor persona y profesional, Por su
amor, por motivarme a seguir hacia
adelante, y a mis hermanos Jhoel Omar
MACHACA FIGUEROA, Ariana
MACHACA FIGUEROA, por su
invalorable apoyo e incansable soporte
durante todo este tiempo.



AGRADECIMIENTO

A Dios, por la fortaleza y valentía que me brinda, por haberme guiado a lo largo de mi vida día a día.

A mi familia, especialmente a mis padres, quienes estuvieron permaneciendo siempre a mi lado, siendo ese soporte y motivación en momentos difíciles. Gracias por ser quienes son, por brindarme su amor y creer en mí. A mis hermanos les agradezco profundamente su amor incondicional y su apoyo constante. Su fe en mí ha sido el motor que me permitió completar este camino, Sin ustedes, este logro no habría sido posible.

Quisiera comenzar expresando mi más sincero agradecimiento a mi asesor de tesis, el Dr. Gutiérrez, por su disposición, por el apoyo brindado a lo largo de esta investigación, por compartir su amplio conocimiento y experiencia y apoyo constante fueron fundamentales para la realización de este trabajo. Su guía no solo me proporcionó claridad académica, sino también motivación en momentos de duda. A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velázquez, por brindarme la oportunidad de crecer académica y profesionalmente.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA..... iii
AGRADECIMIENTO..... iv
ÍNDICE GENERAL v
ÍNDICE DE TABLAS viii
ÍNDICE DE GRÁFICOS ix
RESUMEN..... x
ABSTRACT xi
INTRODUCCIÓN xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema..... 1
1.2. Formulación del problema 2
1.3. Justificación del estudio..... 3
 1.3.1. Justificación teórica 3
 1.3.2. Justificación práctica..... 4
 1.3.3. Justificación metodológica..... 4

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general..... 5
2.2. Objetivos específicos..... 5

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación 6
3.2. Marco teórico 16



3.2.1. Motivación del personal administrativo	16
3.2.2. Satisfacción del usuario.....	28
3.3. Marco conceptual	23

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis	26
4.2. Hipótesis específicas	26
4.3. Variables	27
4.4. Operacionalización de variables.....	28

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación.....	30
5.2. Método(s) aplicados a la investigación	30
5.3. Tipo de investigación	30
5.4. Nivel de investigación	31
5.5. Diseño de investigación.....	31
5.6. Población y muestra	32
5.6.1. Población.....	32
5.6.2. Muestra.....	32
5.7. Técnicas e instrumentos.....	34
5.7.1. Técnica	34
5.7.2. Instrumento.....	34
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento	34
5.9. Procedimientos de tratamiento de datos	36
5.10. Proceso de la prueba de hipótesis	36



5.10.1. Hipótesis general.....	36
5.10.2. Hipótesis específica 1	37
5.10.3. Hipótesis específica 2	39
5.10.4. Hipótesis específica 3	39
5.10.5. Hipótesis específica 4	40

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados	42
6.2. Discusión de resultados.....	52
CONCLUSIONES.....	57
RECOMENDACIONES	59
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	61
ANEXOS.....	67



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización..... 28

Tabla 2 Población..... 32

Tabla 3 Confiabilidad de la primera variable..... 35

Tabla 4 Confiabilidad de la segunda variable 35

Tabla 5 Cálculo de P – valor de motivación del personal administrativo y satisfacción del usuario 37

Tabla 6 Cálculo de P – valor de Motivación del personal administrativo y atención al usuario 38

Tabla 7 Motivación del personal administrativo y calidad de servicio 39

Tabla 8 Motivación del personal administrativo y comunicación institucional... 40

Tabla 9 Motivación del personal administrativo y confianza en la institución ... 40

Tabla 11 Prueba de normalidad..... 42

Tabla 12 Correlación de motivación del personal administrativo y la satisfacción del usuario 43

Tabla 13 Relación de la motivación del personal administrativo y la atención al usuario..... 45

Tabla 14 Relación de la motivación del personal administrativo y la calidad de servicio 47

Tabla 15 Relación de la motivación del personal administrativo y la comunicación institucional..... 49

Tabla 16 Relación de la motivación del personal administrativo y la confianza en la institución..... 51



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1 Dispersión de la motivación del personal administrativo y la satisfacción del usuario 44

Figura 2 Dispersión De La Motivación Del Personal Administrativo Y La Atención Al Usuario 46

Figura 3 Dispersión de la motivación del personal administrativo y la calidad de servicio 48

Figura 4 Dispersión de la motivación del personal administrativo y la comunicación institucional 50

Figura 5 Dispersión de la motivación del personal administrativo y la confianza en la institución..... 52



RESUMEN

El presente estudio "Motivación del personal administrativo y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de San Antonio de Putina, 2024" cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la motivación del personal administrativo con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024. Metodológicamente fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional de corte transversal, diseño no experimental. La población es de 2294 trabajadores y usuarios de la municipalidad provincial de San Antonio de Putina y como muestra 330. La técnica es la encuesta y su instrumento el cuestionario constituido por 10 ítems para la primera variable y para la segunda conformado por 16 ítems. El resultado pudo determinar la motivación del personal administrativo con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024, tienen relación significativa, positiva y considerable, por obtener una significancia de $0.000 < 0.05$, obteniendo así una $r=0.618$ denotando la relación positiva considerable. Concluyendo que existe una relación positiva, considerable y significativa entre las dos variables.

Palabra clave: Administrativos, motivación, satisfacción, usuarios.



ABSTRACT

The present study "Motivation of administrative staff and user satisfaction in the provincial municipality of San Antonio de Putina, 2024" whose objective is to determine the relationship that exists between the motivation of administrative staff with user satisfaction of the Provincial Municipality of San Antonio de Putina, 2024. Methodologically it had a quantitative approach, cross-sectional correlational level, non-experimental design. The population is 2294 workers and users of the provincial municipality of San Antonio de Putina and the sample is 330. The technique is the survey and its instrument is the questionnaire consisting of 10 items for the first variable and for the second variable consisting of 16 items. The result was able to determine the motivation of the administrative staff with the satisfaction of the user of the Provincial Municipality of San Antonio de Putina, 2024, they have a significant, positive and considerable relationship, obtaining a significance of $0.000 < 0.05$, thus obtaining an $r=0.618$ denoting the considerable positive relationship. Concluding that there is a positive, considerable and significant relationship between the two variables

Keyword: Administrative, motivation, satisfaction, users.



INTRODUCCIÓN

El presente estudio nominado “motivación del personal administrativo y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de San Antonio de Putina, 2024” tuvo como propósito principal fue poder conocer la relación que existe entre la motivación del personal administrativo con la satisfacción del usuario.

Fue desarrollado basándose en que es muy importante que cada entidad se preocupe por el personal administrativo que labora, valorando sus esfuerzos, reconociendo sus méritos y motivándolo de diferentes maneras a que cada día sea mejor, de tal modo ellos brinden un buen servicio a los usuarios, satisfaciendo sus necesidades.

Los usuarios son muy importantes, ya que ellos califican como buena o mala la atención recibida, y en caso sea mala, se perdería la confianza que debería de brindar el municipio, es por ello que se indica que tanto la motivación como la satisfacción de los usuarios son muy importantes y van de la mano, están vinculados y juntos tienen una meta, que es el de brindar buenos servicios a los usuarios, generando que estos tengan buenas perspectivas de dicha entidad.

Juega un papel de gran relevancia el hecho de tener un ambiente laboral adecuado, el cual vaya a brindar los espacios que requiere el administrador, esto contribuirá en satisfacer las necesidades de las personas, así también es relevante reconocer las labores de los profesionales, para que brinden una buena calidad de servicio.

Dicho todo ello, el estudio se rigió conforme a la siguiente estructura:



En primer lugar, fue desarrollado el capítulo del problema, donde se plasma la situación problemática, para luego especificar los problemas, así también fueron justificados desde diferentes enfoques.

En segundo lugar, se desarrolló el apartado donde se presentan los objetivos propuestos.

En tercer lugar, fue desarrollado el marco teórico, lugar donde se presentan los antecedentes, así también teorías relacionadas al estudio para un mejor entendimiento de la problemática desarrollada, para luego especificar el significado dado a las palabras con más uso durante el desarrollo de estudio.

En cuarto lugar, se desarrollan las hipótesis, así también se especifican e indican las variables de estudio, sus dimensiones e indicadores que corresponden.

En quinto lugar, se presenta el apartado del proceso metodológico, donde se da a conocer el enfoque, método, tipo nivel y diseño que corresponden al estudio, así también se plasma el proceso de confianza y validez que corresponde, la manera de procesar los datos, y el contraste de hipótesis.

En sexto lugar, se dan a conocer resultados y discusiones que corresponden, para así conocer los datos más relevantes obtenidos.

Para finalizar se desarrollan las conclusiones y recomendaciones, así mismo, como prueba del desarrollo se anexan varios puntos.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, la globalización trajo consigo retos enormes para los entes estatales, del cual se ven en la responsabilidad de tener el personal apropiado que contribuya a conseguir los propósitos, razón por la cual, (Ávila & Medina, 2022), indica que las motivaciones laborales tienen una gran repercusión en la productividad de los empleados, permiten que estos consigan un considerable compromiso con la institución, pues de esta obedece la eficacia en su puesto laboral. Consecuentemente, diferentes estudios realizados en naciones de Latinoamérica indicaron la trascendencia que posee la motivación en los trabajadores estatales, por ende (Genoud, et. al, 2023), manifiesta que las preocupaciones radican los hechos de que los funcionarios públicos desmotivados aportan muy poco al mejoramiento y avance de los resultados para la satisfacción de las carencias de los pobladores, por lo tanto, las organizaciones tienen que darle los valores que éstas necesitan.

A nivel nacional, en la mayor parte de municipios el desenvolvimiento de los trabajadores se considera importante y trascendental, pero (Arotoma, 2020), manifiesta que los funcionarios de los estados locales ignoran que el desenvolvimiento obedece en grandes medidas de delimitantes como la



motivación, satisfacción laboral, comportamiento organizacional y el liderazgo, por lo cual las insatisfacciones y los bajos niveles de motivaciones de estos entes se ven reflejados en los efectos de las capacidades de respuesta y la atención hacia los habitantes. Asimismo, Licandro, et. al (2022), manifiesta que la correlación entre la satisfacción laboral y la motivación es la clave para la consecución de los propósitos a nivel organizacional ya que aportan a la optimización continua de las prestaciones que otorga el municipio y los colaboradores se sientan motivados a ejecutar sus cargos laborales, esto faculta que los colaboradores obtengan resultados de manera positiva que serán reconocidas por los trabajadores de altos cargos.

En el ámbito local, especialmente en un estudio ejecutado por la Cámara de Comercio de Puno dentro del ámbito de la campaña "Perú sin Fronteras" mostraron que el 38% de los comentarios percibidos, manifiestan que uno de los entes que producen más barreras de burocracia en nuestra nación son los municipios (Chung, 2017). Asimismo, conforme a Talavera, et. al (2021), los trabajadores y jefes que se hallan en niveles medios de satisfacción y motivación, son productos de las moderadas atenciones de los medios que apoyan a la fortificación y satisfacción personal, institucional y profesional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la motivación del personal administrativo con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024?



1.2.2. Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre la motivación del personal administrativo con la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024?
- ¿Qué relación existe entre la motivación del personal administrativo con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024?
- ¿Qué relación existe entre la motivación del personal administrativo con la comunicación institucional en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024?
- ¿Qué relación existe entre la motivación del personal administrativo con la confianza en la institución en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024?

1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

El actual estudio durante el proceso de consecución de los propósitos que se presentan, para una correcta comprensión, se ejecutarán teorías de las dos variables de investigación, y de sus correspondientes dimensiones, asimismo la investigación será alimentado con concepciones teóricas que ayuden para un correcto entendimiento del tema, así mismo se expondrán las terminologías más utilizadas en la investigación para que los lectores entiendan para donde será encaminado, consecutivamente contribuirá como antecedente a futuras investigaciones que posean una relación con el asunto de investigación.



1.3.2. Justificación práctica

El presente estudio busca analizar la relación que tiene la motivación del servidor público y la satisfacción del usuario de la Municipalidad de San Antonio de Putina, para producir estrategias de mejoría en la prestación de atención al público, (Arotoma, 2020), indica la trascendencia de estudiar ambas variables (motivación y satisfacción laboral), porque, los empleados motivados y satisfechos podrá otorgar una óptima prestación que no estén ni motivados ni satisfechos, hay bastantes inconvenientes que se superan, acompañando de por lo menos medianas satisfacciones laborales y un correcto liderazgo.

1.3.3. Justificación metodológica

El actual estudio contribuye con investigadores comunicando en base a los procedimientos metodológicos que ejecutaran, citados correctamente para comprender sobre las metódicas y técnicas que se usaran, del mismo modo la población estuvo constituida por 110 personas, entre usuarios y servidores públicos, y como muestra se tuvo a 86 usuarios y servidores públicos, todo ello con el fin de poder recopilar los datos necesarios para luego ser procesados estadísticamente e interpretados, esto contribuirá con estudios futuros que permitirá que puedan conocer los aportes más relevantes que se tienen.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la motivación del personal administrativo con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.

2.2. Objetivos específicos

- Identificar la relación que existe entre la motivación del personal administrativo con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.
- Conocer la relación que existe entre la motivación del personal administrativo con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.
- Establecer la relación que existe entre la motivación del personal administrativo con la comunicación institucional de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.
- Especificar la relación que existe entre la motivación del personal administrativo con la confianza en la institución de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. Antecedentes internacionales

En el ámbito internacional, se tiene a Ávila y Medina (2022), quienes evaluaron la motivación y desenvolvimiento laboral de los trabajadores estatales de la Escuela Manuel López, como contribuciones a la mejoría de sus funciones. Metodológicamente fue de tipo experimental, deductivo-inductivo. Los resultados fueron que el 66.7% (52 trabajadores estatales) manifiestan que están totalmente de acuerdo, también el 25.6% (20 empleados) contestaron estar de acuerdo, pero el 2.6% (2 empleados) se hallan en posición neutral y finalmente hay un 5.1% (4 empleados) que indican estar totalmente en desacuerdo; y su conclusión fue se logró constatar que estas se han vuelto en aspectos claves dentro de las instituciones, en razón a que repercute censurablemente en las formas en los que los trabajadores ejecutan actividades, cumplen con los propósitos y metas delimitadas.

Nolasco (2020), Reconocer si hay correlación entre las evaluaciones del desenvolvimiento y las satisfacciones laborales de los empleados del ámbito de la subdirección direccional de la corporación estatal metropolitana de Aseo. Su metódica fue de método inductivo, tipo descriptiva, no experimental. El resultado



adoptado muestra que el 91% de los sondeados manifiestan tener excelentes satisfacciones laborales, el 81% de los encuestados manifiestan tener una satisfacción laboral muy buena, el 71% manifiestan tener una satisfacción laboral satisfactoria, y el 51% manifiestan tener una satisfacción laboral regular, por lo que se concluye indicando que de los análisis realizados por las evaluaciones de desenvolvimiento del 2015 al 2018, como formas de comparar si hubo una mejoría, se mantiene o hay decrecimientos en los resultados de dichas evaluaciones ejecutadas a los trabajadores de la ya citada subdirección.

Asimismo, se tiene a Asitimbay (2022), que evaluaron el rango de satisfacciones de los individuos en la calidad de prestación de enfermería en las prestaciones del centro quirúrgico del hospital Enrique Garcés. Su metódica fue descriptivo, transversal, no experimental. Los resultados obtenidos, se reconoció que los pacientes están en rangos de edad mayores a 18 a 63 años, que comprende un 54,31% y el 64,66% son de género femenino y el 32,31% de género masculino, sus instrucciones formales son secundaria en un 56,79%, asimismo 66,66% de los usuarios están satisfechos, el 71,96% de los pacientes están conformes con la prestación y calidad es elevada. Su conclusión fue que en la dimensión humana que pertenecen a los patrones interindividuales, conforme a la índole de atención recibida por los usuarios también la equidad y oportunidades, se muestra que la mayor parte de usuarios están conformes con calidad y servicio de atención.

Andrade (2022), estableció la dependencia que hay entre las percepciones de la calidad y prestación a clientes en las clínicas de especializaciones María Auxiliadora de la localidad de Quito; su metódica es de tipo transversal y alcance correlacional, no experimental. Sus resultados fueron en base a las relaciones



laborales, el 43,2% trabajan de manera independiente, un 37.8% son dependientes y 10,4% mantienen ambas peculiaridades laborales ya que poseen sus propios negocios extras para satisfacer sus carencias, y solo un 8.6% de los sondeados señalan estar en situaciones de desempleos. Su conclusión fue conforme a los sondeados no se evidenciaron algunos tipos de diferencias significativas en base a la satisfacción o poca satisfacción que podrían llegar a sentir con las prestaciones brindadas conforme a sus edades o situaciones financieras, inclusive se valoró entre 7 a 10 las colaboraciones que pueden brindar las instituciones en sucesos de catástrofes económicas.

Gavilanes (2022), delimito como la índole de la prestación en los procesos de ventas influyen en las satisfacciones de la atención de los usuarios Humana S.A. Su metódica empleada es de enfoque cuantitativo, no experimental, causal. Los resultados conforme a los encuestados el 13% de los usuarios han manifestado la satisfacción en escalas del 1-6, los cuales son unos indicadores de alguna experiencia negativa dentro de los procesos de ventas, ya que los clientes que aún no han utilizado las prestaciones, de la misma manera el 33% han valorado a las experiencias dentro de las escalas de 7-8 por lo cual, son clientes que difícilmente recomiendan a las marcas o prestaciones adquiridas. Y su conclusión fue los diagnósticos situacionales de Humana S. A. están delimitados por las valoraciones de unos servicios que aún no han sido utilizados por los afiliados, por lo que las evaluaciones de las satisfacciones en los segmentos de nuevos clientes están sesgados a los atributos de las experiencias de los clientes únicamente en los procedimientos de ventas.

Finalmente, Álvarez y Sánchez (2022), en su artículo científico denominado, implicaciones de la ausencia de motivaciones de los empleados



públicos en su desenvolvimiento. Su metódica empleada es de enfoque cuantitativo, no experimental. Los resultados conforme a los órdenes jerárquicos dados por los trabajadores públicos a cada uno de los factores de motivación, establecen la cantidad de veces en que los trabajadores públicos han elegido primero, segundo, tercero, cuarto y quinto a cada uno de los factores de motivación, también que la motivación por logros es señalada como primeros factores en 36 ocasiones. Y su conclusión fue, se demuestra que las motivaciones de los empleados estatales tienen efectos graves en la consecución de los resultados de los entes estatales, por ende, es imprescindible reconocer las políticas de motivaciones adecuadas que vayan a potenciar los valores por la prestación pública y producen mejores efectos en los entes públicos.

3.1.2. Antecedentes nacionales

El estudio de Carrasco (2024), buscó estudiar la correlación por medio de la motivación de los trabajadores estatales y las satisfacciones de los usuarios en instituciones gubernamentales de una circunscripción de Tumbes, 2024. Su metódica fue, de nivel descriptivo correlacional, de enfoque cuantitativo y de diseño no experimental. Conforme a los resultados, de los 70 usuarios sondeados, se puede visualizar que el 40% indica nunca haber percibido un trato adecuado, así también un 28.6% indican nunca haber percibido tratos cordiales, asimismo un 33.4% precisan que casi nunca los trabajadores tienen las capacidades de escucha, finalmente un 34.5% indican que raras veces se les otorga un correcto espacio de atención. Su conclusión fue que, si hay una correlación positiva considerable por medio de las motivaciones de los servidores públicos y las satisfacciones a los usuarios, verificándose así por



medio del Rho de Spearman que hay una relación considerable ($Rho = 0,702$, $p=0,001$), por lo que, a mayores motivaciones de los servidores públicos, mayores serán las satisfacciones de los usuarios en una institución gubernamental de la circunscripción de Tumbes.

De igual forma, Jiménez (2019), determino la correlación por medio la motivación para los trabajadores públicos y las satisfacciones con sus labores de administradores de centros educativos públicos de la UGEL Lambayeque. Su metódica fue tipo aplicado, cuantitativo, hipotético-deductivo, correlacional. Los resultados conforme al Rho Spearman de ambas variables de investigación con niveles de significancia (bilaterales) menores a 0.005, por lo cual no se admite la hipótesis nula, asimismo las dos variables tienen una relación de 0.384, delimitando así una relación media positiva. Como conclusión tenemos que, los administrativos de los centros educativos de la UGEL Lambayeque, a nivel general están estrechamente relacionadas con los indicadores de ambas variables en investigación en razón a que los rangos de aceptación son de 3 y 4 de las escalas Likert y corresponden al criterio de evaluaciones "de acuerdo" con los mecanismos para las motivaciones para los trabajadores públicos y satisfacciones con los trabajos públicos.

En el mismo sentido, Arotoma (2020), determinaron la correlación existente entre los niveles de motivación y satisfacciones laborales en trabajadores del ámbito administrativo del Municipio de Lima, su metódica es de nivel básico, descriptivo-correlacional, no experimental, cuantitativo. Los resultados conforme a las tablas se visualizan que, de 122 encuestados, 32 son de género masculino (25%) se hallan elevadamente motivados y 22 encuestados moderadamente motivados (18%), mientras que en el género femenino 32 encuestados (27%) se



hallan adentro de las categorías medios y 33 sujetos (27%) se hallan en las categorías altas. Su conclusión fue que se rechaza las hipótesis sobre altas correlaciones entre los niveles de motivaciones y satisfacciones laborales en trabajadores del ámbito administrativo del Municipio de Lima en razón a que hallan en una correlación moderada.

Agregando, se tiene a Cuzquen (2022), que determino la correlación por medio de la motivación y las satisfacciones laborales de los colaboradores estatales en la gerencia de finanzas y administración de un municipio de la circunscripción de Lambayeque. La metódica utilizada fue cuantitativa, aplicada, nivel descriptivo correlacional de diseño no experimental. Los resultados mostraron que el 54,5% se hallan en niveles medios, en base a las variables motivación, así también el 30,3% están en niveles bajos, mientras que el 15,2% es alto referentes a la misma variable, también que el 51,5% se halla en niveles medios, en base a la variable desmotivación, y su conclusión fue que se reconoció las motivaciones de trabajadores estatales en la gerencia de finanzas y administración de un municipio de Lambayeque, quienes indican hallarse en un rango medio en base las mismas, los factores se correlacionan con la ausencia de capacitaciones, reconocimientos de sus labores y recargas de trabajos distintos en sus cargos ya delimitados.

También se tiene a Ortega y Alatrística (2023), quien delimito la correlación que hay entre la satisfacción y la motivación laboral en los colaboradores estatales de municipalidades de la circunscripción de Calaca -Cusco, en la epidemia del COVID-19, 2021, su metódica fue de alcance correlacional, diseño experimental transversal, de enfoque cuantitativo, sus resultados fueron los empleados que en su mayoría presentan niveles de motivación moderada



(49.79%), situaciones semejantes en todos los municipios evaluados, con los siguientes rangos: Coya (5.15%), San Salvador (11.16%) y Lamay (11.59%) en las tablas generales, además que se constataron las autodeterminaciones como bases de las motivaciones laborales se hallan reducidas, probablemente sostenidas por los aspectos más internos que externos, como las cantidades de compensaciones y la trascendencia de ingresos fijos, y como conclusión tenemos se delimito un nexo considerable entre las satisfacciones laborales y la motivación, en las muestras de estudio, comprendiéndose así que las motivaciones de los trabajadores estatales están correlacionados con las satisfacciones que estos experimentan en sus puestos de trabajo.

Finalmente, La Cotera (2020), en su artículo científico denominado, cultura y su correlación con la con la motivación laboral en entidades públicas de Lima - Perú. Su metódica empleada es de tipo básica, cuantitativo, diseño no experimental, transversal (correlacional y descriptivo). Los resultados se consiguió porcentajes bajos del 24% (9) y un 75% (28) de las respuestas "alto" y "medio", de tal modo estas son las de mayores frecuencias la respuesta "alto" con el 54% (20). Y su conclusión fue, podemos manifestar que las culturas organizacionales tienen una correlación muy elevada con las motivaciones laborales, en el personal del Programa de prevenciones estratégicas de la contravención de la fiscalía de Lima y el Callao, así también, que las dimensiones de cultura organizacional y motivación laboral poseen una elevada correlación.

3.1.3. Antecedentes regionales

En el ámbito local, el estudio de Calderón (2021), buscó delimitar la índole de servicios administrativos y su repercusión en las satisfacciones de los usuarios en el municipio de Puno. Su metódica fue de diseño experimental, de



enfoque cuantitativo. Conforme a los resultados, el 46,8% de los usuarios indican que el municipio de la provincia de Puno muestra varias veces infraestructuras adecuadas para su atención, de la misma forma el 18,9% sostuvieron estar muy de acuerdo, ya que el mencionado municipio se presencia siempre infraestructura en óptimas condiciones, pero el 9,5% manifiestan su descontento, al explicar que el municipio nunca dispone de sus ambientes propicios para su atención, el 7.5% de los usuarios afirman que las instalaciones donde se muestran sus prestaciones es deficiente, sustentan ello al decir que algunas paredes del municipio en temporada de lluvia se aprecian goteras. Su conclusión fue que, en base a la eficacia de las prestaciones quedan demostrado que repercute considerablemente en los rendimientos percibidos, conforme a las pruebas estadísticas de χ^2 (442, 737) > χ^2 (26,296) con niveles de probabilidad de 0.000 menores al 0.0, ya que al poseer valoraciones positivas sobre la eficacia de las prestaciones conllevan a estar conformes con la comodidad de los ambientes físicos, con las priorizaciones del orden de llegada y con sistematizaciones adecuadas de los tramites de documentos.

De igual forma, Cotrado (2021), delimito las actitudes laborales de los trabajadores administrativos y satisfacciones de usuarios del Municipio de la circunscripción de Quillabamba Cusco 2019. Su metódica fue tipo aplicado, cuantitativo, descriptivo-correlacional. Los resultados se registran que de 8 empleados que representa el 5% están totalmente de acuerdo, también que de 38 trabajadores que es el 23% contestaron de acuerdo, también que de 58 empleados el 35% contestaron estar no conformes ni tampoco inconformes, también que de 38 empleados que corresponde al 23% contestaron estar de acuerdo, finalmente de 26 empleados que corresponde al 15% contestaron estar



totalmente de acuerdo. Como conclusión tenemos que, se delimita que las actitudes de los trabajadores administrativos y las satisfacciones de los usuarios se sitúan entre los ítems de acuerdo y totalmente desacuerdo con el 38% de los trabajadores que se hallan dispuestos y el 32% de los usuarios están en su totalidad satisfechos con las actitudes de los trabajadores y este presenta una 0.787 de correlación.

En el mismo sentido, Cutipa (2020), delimito de qué manera la dirección de recursos humanos repercute y la índole de la satisfacción de los usuarios en municipio de la circunscripción de San José Azángaro 2018, no experimental, básico, deductivo-inductivo, no experimental, cuantitativo. Los resultados se puede resaltar que el 52% de los empleados respondieron que no hay convocatorias, que dichos cargos ya son designados por el alcalde y regidores que apoyaron en su candidatura, asimismo el 24% de los empleados consideran que si hay convocatorias pero en mínimas cantidades y dichas candidaturas se manejan para sujetos del partido, asimismo el 24% de los empleados consideran que si hay procesos de selección de los trabajadores y que en las mismas existen altos favoritismos para sujetos que apoyaron en la candidatura. Su conclusión fue que la dirección de recursos humanos se muestra en promedios regulares, así también se detectaron que existe varias debilidades y deficiencias del municipio, ya que no existen procesos de selección de los trabajadores, las remuneraciones que perciben del parte del municipio son muy bajas acordes al mercado laboral.

Agregando, se tiene a Benavente (2019), que determino la correlación por medio de la índole de prestación y la satisfacción de usuarios en la SUNAT Puno 2018. Su metódica fue cuantitativa, básica, no experimental, transversal



correlacional. Los resultados muestran que conforme a los 83 usuarios de la SUNAT Puno, se delimita que el 64% son de género masculino, también de que estos provienen del ámbito urbano que corresponde al 78%, seguido de ello el 89% de los sujetos encuestados muestran satisfacción por la fiabilidad hallada de los trabajadores, finalmente el 84% de los sujetos sondeados se muestran satisfechos por las capacidades de respuesta de los trabajadores, y su conclusión fue que la índole de prestaciones se relacionan considerablemente con las satisfacciones de los usuarios, hallándose relación positiva, lo que comprende que podemos calificar las prestaciones brindadas como prestaciones de índole de validez por las satisfacciones superiores a los 90% de los sondeados.

También se tiene a Paredes (2020), su propósito fue delimitar la correlación de la índole de prestaciones en las satisfacciones de los clientes del polideportivo Chanu-Chanu de la circunscripción de Puno, su metódica fue, de alcance correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño transversal, sus resultados fueron que el 9.2% de los usuarios aseguran que los ambientes no poseen una adecuadas apariencias, el 68.7% de los usuarios aseguran que los ambientes tienen adecuadas apariencias y 74 sujetos que representa, el 25% de los usuarios aseguran que los ambientes poseen una apariencia adecuada, y como conclusión tenemos se halló un nexo considerable entre las dos variables de índole de servicio y satisfacciones de los usuarios, ya que estadísticamente es positiva media de 0.623 de los coeficientes de correlación de Rho Spearman.

Finalmente, Sánchez y Carrasco (2021), en su artículo científico denominado, consecuencias de la motivación hacia las prestaciones públicas en el desenvolvimiento laboral de los empleados del Gobierno Regional de Puno.



Su metódica empleada es descriptiva, correlacional y su instrumento es la encuesta a escala Likert. Los resultados se consiguieron conforme a los valores del coeficiente de correlación de Spearman es de 0.5202 (52.02%) indican que hay una correlación moderada positiva entre las dos variables con un rango de significancia del 1% ($p\text{-valor}=0.000$), habiendo evidencia estadística de denegar la hipótesis y admitir la hipótesis alterna que ambas variables no son independientes. Y su conclusión fue, que se confirma que la MSP está relacionada positivamente con las actitudes de los compromisos institucionales, es decir que los empleados administrativos sienten afecto e identificación a su institución, entonces en términos de practica son de responsabilidad del Gobierno Regional ejecutar mediciones de MSP o contratar profesionales con altos rangos de MSP con la finalidad de optimizar el rendimiento individual e institucional.

3.2. Marco teórico

VARIABLE DEPENDIENTE

3.2.1. Motivación del personal administrativo

Según Sánchez y Carrasco (2021) Se centra en los hallazgos de distintos elementos como las estimulaciones que repercuten en la manera de actuar de los sujetos, conforme a los niveles de motivaciones de un sujeto, así mismo serán sus modos de proceder, asimismo, se pueden indicar que son peculiaridades de la psicología de los seres humanos que favorecen los niveles de compromiso de las personas, son procesos que activan, ocasionan, orientan, dinamizan y mantienen los comportamientos de los sujetos hacia las realizaciones de propósitos esperados.



De acuerdo a Sornoza, et al. (2020) La motivación del personal administrativo hace alusión a las predisposiciones de los sujetos de estar contentos a motivos fundados, exclusivos o primarios, en instituciones estatales, es decir las motivaciones que tienen ciertos sujetos, que les inducen a la involucración profesional en las prestaciones públicas para las comunidades con claros intereses sociales, también las motivaciones hacia las prestaciones públicas revelan las medidas en que los sujetos que laboran en las prestaciones de servicios estatales reúnen un grupo de actitudes, valores y motivos que conducen al desenvolvimiento de éticas de las prestaciones públicas, que se concentran en tipos de motivaciones.

DIMENSIONES

3.2.2.1. Ambiente de control

Según Farias, et al. (2021) El ambiente laboral comprende no solo los espacios o lugar en el que se desarrollan los empleados, si no también otros rasgos como los niveles de ruido, beneficio adicional, vínculos respetuosos y cordiales con subalternos, gerentes y administrativos, buena intercomunicación interna y índole del aire, etc, además de que son los componentes materiales y humanos que pueden repercutir en las labores de un trabajo a diario, como los horarios, los requerimientos de seguridad e higiene de los espacios laborales, las disposiciones de los mismos y de la misma manera los climas laborales, entre otros.

Conforme a Ortega (2024) El entorno laboral se refiere a cada componente material y humano que puedan causar afectación a los actos cotidianos de un trabajo, como puede ser el horario, los actos de seguridad y limpieza del sitio laboral, su organización y también el ambiente de trabajo, entre otros.



3.2.2.2. Satisfacción laboral

Según Muñoz (2022) Esta pasa cuando los empleados sienten que están teniendo estabilidad laboral, crecimientos profesional y cómodos equilibrios entre la vida y el trabajo, estos implican que los colaboradores afirman estar conformes en el trabajo, ya que su centro de trabajo cumple con las expectativas de los sujetos, también son las respuestas emocionales que experimentan los trabajadores en la corporación en la que laboran.

De acuerdo a Duran (2024) Las posturas optimistas en los ámbitos laborales ayudan a incrementar la eficacia y producción, lo que permite lograr las finalidades fijadas por la entidad para destacar en su área. Este aspecto no solo tiende a impactar en la calidad del producto y servicio proporcionado, sino del mismo modo en la permanencia del talento y, finalmente, en los rendimientos financieros de la organización.

3.2.2.3. Reconocimiento profesional

Según Palacios (2024) El reconocimiento profesional son las estrategias que se usan para la expresión de aprecio, motivación a los empleados y fortificar sus comportamientos deseados en la corporación, el propósito es el reconocimiento laboral, es la atención a los trabajadores y colocar en evidencia sus buenos desempeños y resultados positivos, son las herramientas esenciales en cualquier empresa, ya que facultan a los trabajadores sentirse valorados y con motivaciones en sus labores.

Conforma a Santo (2022) Cuál es el valor del reconocimiento profesional para la compañía Entendemos que el triunfo de una compañía se basa en la dedicación de sus empleados. De acuerdo con un sondeo llevado a cabo por Gallup, los individuos comprometidos ayudan a incrementar la satisfacción de



los clientes, lo que posibilita un aumento de hasta un 20% en el volumen de ventas. Además, el rendimiento individual llega a un nivel 147% más alto.

3.2.2.4. Desarrollo profesional

Según Guardia, et al. (2022) El desarrollo profesional son los crecimientos de los empleados dentro de una corporación, tienen beneficios para la corporación y los trabajadores, mayor producción y satisfacciones laborales son uno de estos, también hacen alusión a las etapas en las que las personas experimentan satisfacciones y crecimientos en base a su índole profesional dentro de una corporación, en razón a las consecuciones de metas y propósitos individuales, así como el reconocimiento y atención que reciben de sus colaboradores.

De acuerdo Rivadeneira, et al. (2024) El propósito principal de esta investigación fue examinar el efecto del crecimiento profesional y la educación continua en el sector educativo, enfocándose particularmente en tácticas eficaces para mejorar el desempeño del Personal Académico. La metodología empleada se basó en un enfoque cualitativo, fundamentado en la revisión bibliográfica, empleando bases de datos de revistas académicas enfocadas en educación, con un estudio que cubrirá los últimos cinco años.

VARIABLE INDEPENDIENTE

3.2.2. Satisfacción del usuario

Según Santa Cruz, et al. (2020) La satisfacción de usuario puede conceptuarse como las medidas en las que las atenciones de parte de las personas que atienden a estas cumplen o sobre pasan las expectativas de los usuarios, así estos últimos estas satisfechos cuando las prestaciones exceden o cubren sus expectativas, son parámetros útiles para la valoración de los



resultados de los procedimientos y la comunicación, pues son predictores del cumplimiento y adherencia del servicio que pidieron.

Conforme a Rivas, et al. (2022) Las satisfacciones de los usuarios son las mediciones de las respuestas que los clientes poseen en base a sus prestaciones o productos de marcas en especial, las puntuaciones son en referencia a la mejoría de las prestaciones que les ofrecen y también para conocer a detalle lo que estos requieren, lograr que la mayor parte de tus usuarios estén conformes, aparte de que se necesita de tiempo dedicación, siempre será preferible que poseer una amplia lista de reclamos, ya que exclusivamente van perjudicar tu reputación ante sus conocidos y ellos mismos.

DIMENSIONES

3.2.2.1. Atención al usuario

Según Javier (2020) La atención al usuario son el grupo de actuaciones enfocadas en optimizar las experiencias de los clientes, con los cuales se delimitan procesos para solucionar cualquier desafío, dudas o problemas de los clientes de forma efectiva e inmediata, estos pueden hacerse por diferentes medios de comunicación como teléfonos, correos electrónicos, chat en vivo, redes sociales y tickets, los resultados de estas interacciones desenvuelven un papel fundamental en cómo se sienten esos sujetos acerca de tu marca y negocio.

De acuerdo a Ruelas (2023) En un pasado cercano, tras la revolución industrial, el foco se enfocaba en la producción, en la que las empresas producían bienes y los consumidores obtuvieron lo que se encontraba al alcance. Puede parecer asombroso, pero en esa época, la satisfacción del cliente no se consideraba una prioridad sobresaliente.



3.2.2.2. Calidad de servicio

Según Miranda, et al. (2021) Son las medidas en que los proveedores de prestaciones ejecutan con las expectativas y carencias de sus usuarios, son las evaluaciones de excelencia y satisfacciones que los usuarios y clientes experimentan al usar un delimitado servicio, esta se puede ejecutar a una amplia variedad de sectores e industrias, para tomarla en cuenta en distintos aspectos, como las capacidades de respuesta, accesibilidad, la capacidad, la empatía y de personalización.

Cavero, et al. (2024) La investigación se enfoca en examinar la manera en que la calidad del servicio afecta la satisfacción de los clientes, en 2024, se inaugurará una tienda comercial en Chiclayo, para ello, se definieron tres metas concretas inicialmente, se realizó una evaluación del grado de calidad del servicio de la tienda, hallando que el 54% de los participantes en la encuesta lo percibe, "alto", resaltando la confiabilidad y la agilidad en la respuesta como fortalezas, en segunda instancia, se realizó una medición de la presión atmosférica satisfacción de los clientes, con un 51% indicando un alto nivel de satisfacción, destacando la cordialidad del personal y la amabilidad del personal y la higiene del establecimiento, aunque se señalaron mejoras requeridas para disminuir los periodos de espera. finalmente, se estudió la correlación entre la excelencia en el servicio y la satisfacción del consumidor.

3.2.2.3. Comunicación institucional

Según Chere y Alvarado (2021) Es aquella que se ejecuta de manera organizada por un ente o institución que va dirigida a grupos y sujetos del ámbito colectivo donde se realizan sus actividades, su propósito es delimitar correlaciones de calidad entre las instituciones y el público a la cual va dirigido,



para darse a conocer colectivamente y la proyección a imágenes publicas adecuadas a sus actividades y fines.

García, et al. (2022) Las universidades están inmersas en cambios constantes, con el objetivo de proporcionar respuestas cada vez más amplias y óptimas a las exigencias de la sociedad, que el uso de métodos contemporáneos de dirección se transforma en una exigencia para implementar una administración, de alta calidad. este artículo trata sobre las ideas fundamentales, definiciones y características que se centran en los ámbitos de la comunicación institucional, y en su seno, la de la comunicación institucional, comunicación externa, que se fortalece debido a la convergencia de los distintos componentes que la componen, la comunicación institucional adquiere tonos particulares en el núcleo de la comunidad la entidad educativa.

3.2.2.4. Confianza institucional

De acuerdo a Blandes (2022) Es comprendida como formas de apoyo “difuso” a los regímenes políticos expresados en actitudes favorables a la democracia, o como respaldos “específicos” conforme al desenvolvimiento y los resultados conseguidos que pueden emanar confianza hacia las autoridades encargadas de dirigir dichas instituciones, uno de los factores que condicionan la confianza en los entes se correlaciona con la satisfacción y percepción de la democracia

Según Hernández (2022) Las organizaciones son grupos de individuos que se congregan con el objetivo de proporcionar un servicio, sin la confianza emergen los temores, las incertidumbres, los reproches, y todo acaba en un estado de parálisis, es notable que, en el imperio romano, los compromisos en honor a la diosa confianza eran los más sacros e inmaculados de todos, se



percataron de que es un componente esencial para mantener la unión de una sociedad.

3.3. Marco conceptual

Ambiente

Se refiere al conjunto de elementos, condiciones y factores que rodean y afectan a un organismo, sistema o entidad. Puede ser utilizado en diferentes contextos para describir distintos tipos de entornos (Iraeta, 2022).

Atención

Viene a ser los procesos cognitivos que van a permitir enfocarnos en ciertos estímulos, objetos o tareas, mientras ignoramos otros. Es la capacidad de concentrar nuestros recursos mentales y sensoriales en algo específico para procesarlo, analizarlo y responder a ello (Machado, 2021).

Confianza

La confianza es un estado emocional de seguridad y fe en alguien o algo. Se trata de la creencia de que una persona, organización o situación es fiable, honesta y capaz de cumplir con sus compromisos o expectativas. La confianza se basa en la experiencia, la credibilidad, la integridad y la transparencia (Bautista, 2019).

Motivación

Es un estado interno que impulsa a la sociedad a actuaciones o comportamientos de cierto modo con el fin de satisfacer un deseo, necesidad o meta. Es un proceso psicológico que activa, dirige y mantiene la conducta orientada hacia un objetivo (Manjarrez, 2020).



Personal administrativo

El personal administrativo se refiere a los empleados que trabajan en las áreas administrativas de una organización, empresa o institución. Estos profesionales se encargan de realizar tareas y funciones que apoyan el funcionamiento diario de la entidad (Rus, 2021).

Sociedad

Son definiciones amplias referidas a grupos grandes de personas que tienden a compartir una cultura, instituciones, valores, normas y objetivos comunes. La sociedad es la consecuencia de la interacción y organización de individuos con el fin de satisfacción de sus necesidades, alcanzar metas y mejoras en su calidad de vida (Gonzales, 2019).

Satisfacción

La satisfacción es un estado emocional que se experimenta cuando se cumplen las expectativas o se alcanzan los objetivos deseados. Es un sentimiento de contentamiento, placer o gratificación que se deriva de la percepción de que algo ha salido bien o que se ha logrado lo que se quería (Carrion, 2022).

Servicio

Un servicio es una actividad o tarea que se realiza para la satisfacción de las necesidades o deseo de un cliente o usuario. Los servicios son intangibles, es decir, no tienen una presencia física y no se pueden poseer de manera permanente. Sin embargo, pueden proporcionar beneficios y resultados tangibles para quien los recibe (Miranda et.al, 2021).

Trámite

Un trámite es un procedimiento administrativo que se lleva a cabo para gestionar y resolver una solicitud, petición o asunto. Es un grupo de pasos y actos



realizados de manera secuencial para obtener un resultado o lograr un objetivo determinado (Heimatlos, 2020).

Usuario

Un usuario es una persona que utiliza un producto, servicio, sistema o recurso para alcanzar un objetivo o satisfacer una necesidad. Los usuarios pueden ser clientes, empleados, estudiantes o cualquier persona que interactúe con un servicio o producto (Peiró, 2020).



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS

4.1. Hipótesis

La motivación del personal administrativo tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.

4.2. Hipótesis específicas

- La motivación del personal administrativo tiene una relación significativa con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.
- La motivación del personal administrativo tiene una relación significativa con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.
- La motivación del personal administrativo tiene una relación significativa con la comunicación institucional de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.



- La motivación del personal administrativo tiene una relación significativa con la confianza en la institución de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.

4.3. Variables

Motivación del personal administrativo

Dimensiones:

- Ambiente laboral
- Satisfacción laboral
- Reconocimiento profesional
- Desarrollo profesional

Satisfacción del usuario

Dimensiones:

- Atención al usuario
- Calidad de servicio
- Comunicación institucional
- Confianza en la institución

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1
Operacionalización

Titulo	Variables	Dimensiones	Indicadores
Motivación del personal administrativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.	Variable: 1 Motivación del personal administrativo	Ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none">• Relación de colegas y jefes inmediatos• Colaboración entre áreas• Comunicación y coordinación interna
		Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none">• Equilibrio entre vida laboral y personal• Estrés laboral
		Reconocimiento profesional	<ul style="list-style-type: none">• Evaluaciones formales que reconozca logros• Reconocimiento público dentro de la institución
	Variable: 2 Satisfacción del usuario	Desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none">• Capacitaciones brindadas por la institución• Crecimiento profesional en el puesto actual• Herramientas para mejorar habilidades laborales
Atención al usuario		<ul style="list-style-type: none">• Amabilidad y cortesía del personal• Capacidad de escucha activa por parte del personal	
		Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none">• Tiempo de espera para ser atendido• Eficiencia en la resolución de consultas o trámites• Claridad de la información proporcionada



Comunicación
institucional

- Facilidad para realizar quejas, sugerencias o reclamos
- Claridad en los procesos y requisitos para acceder a los servicios

Confianza en
la institución

- Imparcialidad y justicia en la prestación de servicios
- Confianza en la institución para resolver problemas

Nota: Propio



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

El estudio se enfocó en un enfoque fue cuantitativo, en base a que la información recopilada es procesada estadísticamente, a fin de poder obtener datos que van a medir las variables, estos resultados son basados en porcentajes o datos numéricos, así mismo este enfoque es empleado con el fin de contraste de hipótesis, de tal manera se acepta o rechaza la misma (Hernández & Mendoza, 2019).

5.2. Método(s) aplicados a la investigación

Se usó el método deductivo, el cual parte de principios o teorías generales para llegar a conclusiones específicas mediante un razonamiento lógico e estructurado. Según Hernández (2019), es empleado a fin de que se pueda observar cada variable partiendo de la condición de las premisas particulares o singulares de modo que al analizarlo se puede obtener conclusiones a manera general, es así que para el estudio se emplearon datos del año 2024, el mismo que analiza las variables.

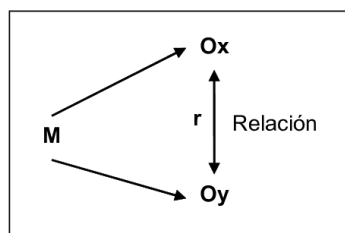
5.3. Tipo de investigación

El estudio fue de tipo básico, enfocado en la generación de conocimientos fundamentales y teóricos que buscan comprender fenómenos sin una aplicación

inmediata práctica. Carrasco (2018), indica que la investigación básica se encarga de profundizar las teorías ya existentes, es decir se encarga del incremento de conocimientos actualizando la información.

5.4. Nivel de investigación

El nivel fue correlacional de corte transversal, en base a que las finalidades del estudio es determinar la relación y el grado existente o no entre las variables elegidas para analizarlas, el proceso es llevado a cabo con la localización en una o varias variables a un grupo de personas, cosas u otros, y de tal manera describir si estos poseen o no vínculos y el nivel al que pertenecen, así también da paso a conocer hechos nuevos y significados de un estudio (Pino, 2018)



Al respecto:

M = Muestra.

O1 = Motivación del personal

O2 = Satisfacción del usuario

R = Correlación entre ambas variables

5.5. Diseño de investigación

Se llevó a cabo un estudio de diseño no experimental, en base a que las variables establecidas no padecen de manipulación alguna, de la misma manera no se da la existencia de algún grupo de control o experimental, no son asignados de modo aleatorio las personas elegidas como participantes, y se quiere determinar la relación que existe entre las mismas, así también esta

relación es buscada en su estado natural, sin variaciones, observando sus comportamientos y conociendo la situación que presenta (Silvestre & Huaman, 2019)

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

La población se entiende como el grupo de individuos que van a cumplir con criterios de inclusión para un estudio determinado; a partir del cual se extraerán conclusiones y resultados (Rodríguez & Valdeoriola, 2002), es así que, para la presente, la población correspondió a 294 trabajadores y usuarios de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina.

Tabla 2

Población

Personal	Cantidad
Nombrado	5
Permanente	15
cas confianza	11
cas temporal	5
personal hoja de pago	22
locadores	236
Usuarios	2000
Total	2294

Nota: Información obtenida de la Municipalidad de San Antonio de Putina

5.6.2. Muestra

Hernández (2017), manifiesta que la muestra está basada en subgrupos de la población, esto indica que una porción de la misma es escogida para formar



parte de este grupo cuya denominación es muestra. Para el estudio se aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple en el cual fue de 2294 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Sana Antonio de Putina. Del mismo modo el estudio siguió un muestro probabilístico, donde por medio de una fórmula de muestreo se conoce la muestra a aplicar, del modo siguiente:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Dónde:

n: Es el tamaño de la muestra

N: Es el tamaño de la población.

Z: Es el nivel de confianza (1.96), es decir, 95% de confianza)

e: Es la precisión o el error (5% de error)

p: Probabilidad de éxito (0.5)

q: Probabilidad de fracaso (0.5)

Cálculo de la muestra:

N= 294

Z= 1,96 (95% de confianza)

e= 0,05 (5% de error)

p= 0.5

q= 0.5

Reemplazamos los valores:

$$n = \frac{2294(1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}{(0.05)^2 \times (2294 - 1) + (1.96)^2 \times (0.50) \times (0.50)}$$



$$n = \frac{2203.16}{6.6929}$$

$$n = 329.178681$$

$$n = 330$$

La muestra fue 330 trabajadores y usuarios de la Municipalidad.

5.7. Técnicas e instrumentos

5.7.1. Técnica

Se uso la encuesta, según Córdova (2018), indica que constituyen las herramientas empleadas cuyo rol es obtener la información que se requiere para así poder dar respuesta a los problemas planteados, es uno de los medios con mayor uso en estudios cuantitativos, por ser empleado para muestras grandes.

5.7.2. Instrumento

Este es un medio muy importante para la técnica, ya que es usado primordialmente para recolectar los datos necesarios que fundamentan el estudio, es usado por medio de la realización de una serie de preguntas relacionadas directamente con el tema, de tal manera dan respuesta al mismo (Hernández et. al, 2019).

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

Para esta investigación se aplicó una prueba piloto con el propósito de observar la confiabilidad de los instrumentos que se aplicaron.

Para conocer el grado de confianza que poseen los instrumentos, se ejecutó una prueba piloto, la misma que fue procesada, a fin de que se conozca el grado de confianza para la aplicación de los instrumentos, donde se mide de acuerdo a los parámetros establecidos por (Valderrama, 2015, pág. 76) quien recomienda lo siguiente:



- Coeficiente alfa >0.9 es excelente
- Coeficiente alfa >0.8 es bueno
- Coeficiente alfa >0.7 es aceptable
- Coeficiente alfa >0.6 es cuestionable
- Coeficiente alfa >0.5 es pobre
- Coeficiente alfa <0.4 es inaceptable

Tabla 3

Confiabilidad de la primera variable

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.882	10

Nota. Realizado en base a la encuesta aplicada, 2024.

El estadístico de confianza, es empleado con el objeto de poder conocer si el instrumento es o no bueno para usarlo en el estudio, de tal modo se simula su aplicación a cierta cantidad de elementos, en este caso son 10, de ello resulta un alfa de Cronbach equivalente a 0,882, el cual demuestra, conforme a los coeficientes dados, que el instrumento para la variable motivación del personal administrativo es bueno para su uso.

Tabla 4

Confiabilidad de la segunda variable

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.831	16

Nota: Realizado en base a la encuesta aplicada, 2024.



El estadístico de confianza, es empleado con el objeto de poder conocer si el instrumento es o no bueno para usarlo en el estudio, de tal modo se simula su aplicación a cierta cantidad de elementos, en este caso son 10, de ello resulta un alfa de Cronbach equivalente a 0,831, el cual demuestra, conforme a los coeficientes dados, que el instrumento para la variable satisfacción del usuario es bueno para su uso.

5.8.1. Validación de instrumentos:

La validación se hizo por el experto Santotomas Licimaco Aguilar Pinto

5.9. Procedimientos de tratamiento de datos

Para el proceso de los datos en primer lugar se requirió de la validación y prueba piloto para verificar que los instrumentos son confiables para ser usados en el estudio, por consiguiente, se dio su aplicación a la muestra seleccionada. Una vez obtenida las respuestas fue necesario que estas sean copiadas a Excel, lugar de donde fue extraído al estadístico Spss, del mismo donde se pudo obtener tablas correspondientes al contraste de hipótesis y resultados.

5.10. Proceso de la prueba de hipótesis

5.10.1. Hipótesis general

Ho: La motivación del personal administrativo no tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.

Ha: La motivación del personal administrativo tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.

Nivel de significancia

Alfa 5% = $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por constituir notas no paramétricas y poseer una tabla de 5x5, fue aplicado como prueba estadística Tau-b de Kendall.

Tabla 5

Cálculo de P – valor de motivación del personal administrativo y satisfacción del usuario

	Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal				
Tau-b de Kendall	.463	.032	14.420	0.000
N de casos válidos	330			

Nota. Realizado en base a la encuesta aplicada, 2024.

Decisión

De acuerdo a la síntesis estadística para contrastar las hipótesis Tau-b de Kendall se tuvo como resultado de 0,000 lo cual es menos al Alfa 0,05, con lo que es significativo la relación y se acepta la hipótesis alterna en la que se da la existencia de una correlación de motivación del personal administrativo con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina.

5.10.2. Hipótesis específica 1

Ho: La motivación del personal administrativo no tiene una relación significativa con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.

Ha: La motivación del personal administrativo tiene una relación significativa con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.

Nivel de significancia

Alfa 5% = $\alpha = 0.05$

Estadística de prueba

Por constituir notas no paramétricas y poseer una tabla de 5x5, fue aplicado como prueba estadística Tau-b de Kendall.

Tabla 6

Cálculo de P – valor de Motivación del personal administrativo y atención al usuario

	Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal				
Tau-b de Kendall	.281	.037	7.451	.000
N de casos válidos	330			

Nota. Realizado en base a la encuesta aplicada, 2024.

Decisión

De acuerdo a la síntesis estadística para contrastar las hipótesis Tau-b de Kendall se tuvo como resultado de 0,000 lo cual es menos al Alfa 0,05, con lo que es significativo la relación y se acepta la hipótesis alterna en la que se da la existencia de una correlación de motivación del personal administrativo con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina.



5.10.3.Hipótesis específica 2

La motivación del personal administrativo tiene una relación significativa con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.

Tabla 7

Motivación del personal administrativo y calidad de servicio

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.321	.039	8.217	0.000
	N de casos válidos	330			

Nota. Realizado en base a la encuesta aplicada, 2024.

En la tabla 7 se aprecia un grado de sig. que es <.000 de dicho resultado se desprende que existe una relación positiva y significativa entre la motivación del personal administrativo y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.

5.10.4.Hipótesis específica 3

La motivación del personal administrativo tiene una relación significativa con la comunicación institucional de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.

Tabla 8*Motivación del personal administrativo y comunicación institucional*

	Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.340	.039	8.701	.000
N de casos válidos		330			

Nota. Realizado en base a la encuesta aplicada, 2024.

En la tabla 8 se aprecia un grado de sig. que es $<.000$ de dicho resultado se desprende que existe una relación positiva y significativa entre la motivación del personal administrativo y la comunicación institucional de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.

5.10.5. Hipótesis específica 4

La motivación del personal administrativo tiene una relación significativa con la confianza en la institución de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.

Tabla 9*Motivación del personal administrativo y confianza en la institución*

	Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.	
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	.237	.039	6.105	.000
N de casos válidos		167			

Nota. Realizado en base a la encuesta aplicada, 2024.



En la tabla 9 se aprecia un grado de sig. que es $<.000$ de dicho resultado se desprende que existe una relación positiva y significativa entre la motivación del personal administrativo y la confianza en la institución de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.

CAPÍTULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación de resultados

Se pasa a la presentación y descripción de los resultados obtenidos después de la recolección de la información correspondiente.

6.1.1. En base al objetivo general y específicos

Tabla 10

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Motivación del personal administrativo	.276	330	.000
Satisfacción del usuario	,357	330	.000

Nota. Realizado en base a la encuesta aplicada, 2024.

En la tabla se muestra la prueba de normalidad para así conocer el estadístico a usarse para el contraste de hipótesis, para ello se tuvo como prueba a Kolmogorov-Smirnov^a en base a que este es usado cuando se da la existencia de una muestra superior a 30, en este caso es de 330, de tal modo es preciso señalar que el valor significativo obtenido para la variable "Motivación del personal administrativo" es de 0,000 y para la variable "Satisfacción del usuario"

es de 0,000, entonces, como se pudo conocer, ambos al ser menores al margen de error indican que son significantes, de tal modo, se entiende que son pruebas no paramétricas, por ello el contraste de hipótesis es llevado por medio del estadístico Rho de Spearman.

6.1.1.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la motivación del personal administrativo con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.

Tabla 11

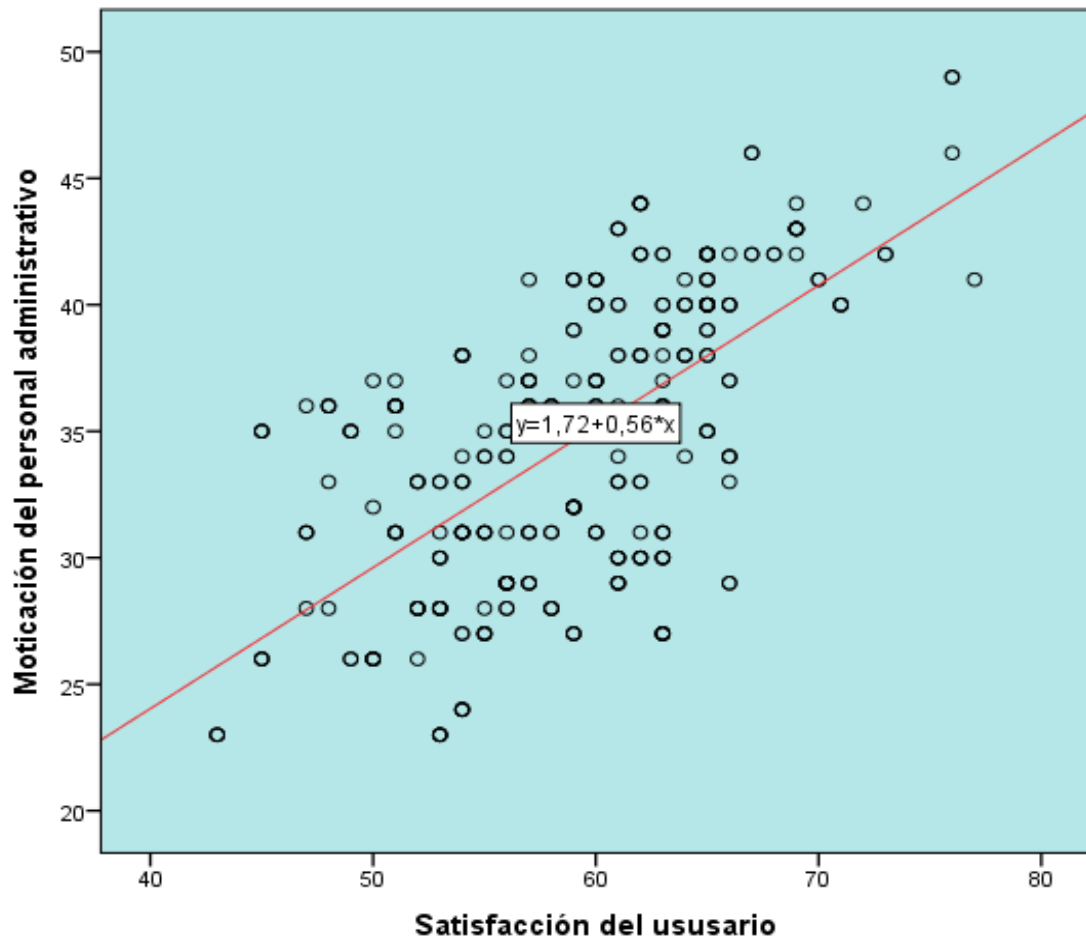
Correlación de motivación del personal administrativo y la satisfacción del usuario

		Motivación del personal administrativo	Satisfacción del usuario
Motivación del personal administrativo	Coeficiente de correlación	1.000	,618**
	Sig. (bilateral)		.000
Rho de Spearman	N	330	330
	Coeficiente de correlación	,618**	1.000
Satisfacción del usuario	Sig. (bilateral)	.000	
	N	330	330

Nota. Realizado en base a la encuesta aplicada, 2024.

Figura 1

Dispersión de la motivación del personal administrativo y la satisfacción del usuario



Nota. Realizado en base a la encuesta aplicada, 2024.

Según la síntesis estadística Rho de Spearman, la correlación entre motivación del personal administrativo con la satisfacción del usuario es de 0,618 (61,8%), lo cual quiere decir que estos poseen correlaciones positivas considerables.



6.1.1.2. Objetivo específico 1

Identificar la relación que existe entre la motivación del personal administrativo con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.

Tabla 12

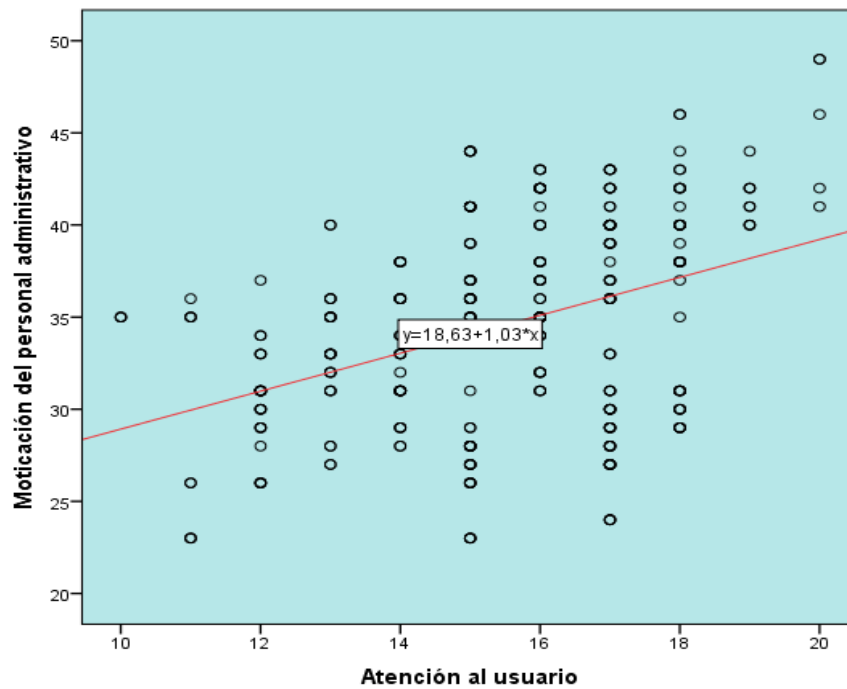
Relación de la motivación del personal administrativo y la atención al usuario

		Motivación del personal administrativo	Atención al usuario
Rho de Spearman	Motivación del personal administrativo	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000 ,370** .000
		N	330 330
	Atención al usuario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,370** 1.000 .000
		N	330 330

Nota. Realizado en base a la encuesta aplicada, 2024.

Figura 2

Dispersión de la motivación del personal administrativo y la atención al usuario



Nota. Realizado en base a la encuesta aplicada, 2024.

Como se muestra en la tabla 12 y gráfico 2, se visualiza un grado de relación $r = 0.370$ siendo positiva débil, por ende, se indica que, si existe relación entre la motivación del personal administrativo con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024, pues es positiva y moderada.

6.1.1.3. Objetivo específico 2

Conocer la relación que existe entre la motivación del personal administrativo con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.

Tabla 13

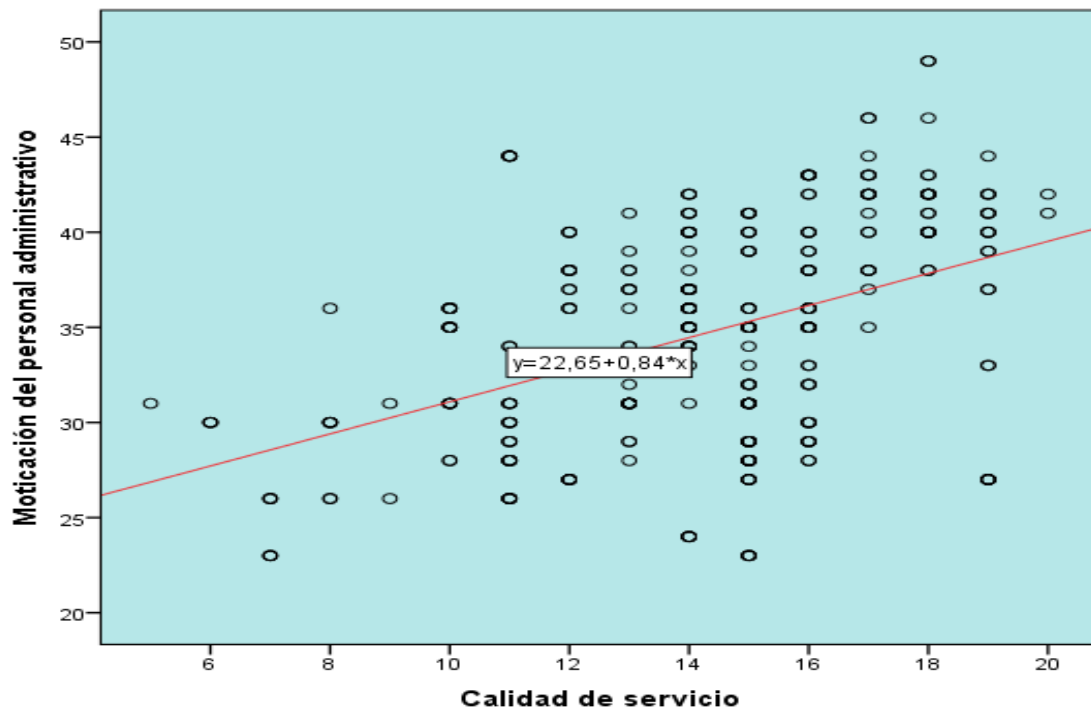
Relación de la motivación del personal administrativo y la calidad de servicio

		Motivación del personal administrativo	Calidad de servicio
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,428**
Rho de Spearman	N	330	330
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,428**	1.000
	N	330	330

Nota. Realizado en base a la encuesta aplicada, 2024.

Figura 3

Dispersión de la motivación del personal administrativo y la calidad de servicio



Nota. Realizado en base a la encuesta aplicada, 2024.

Como se muestra en la tabla 13 y gráfico 3, se visualiza un grado de relación $r = 0.428$ siendo positiva moderada, por ende, se indica que, si existe relación entre la motivación del personal administrativo con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024, pues es positiva y considerable.

6.1.1.4. Objetivo específico 3

Establecer la relación que existe entre la motivación del personal administrativo con la comunicación institucional de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.

Tabla 14

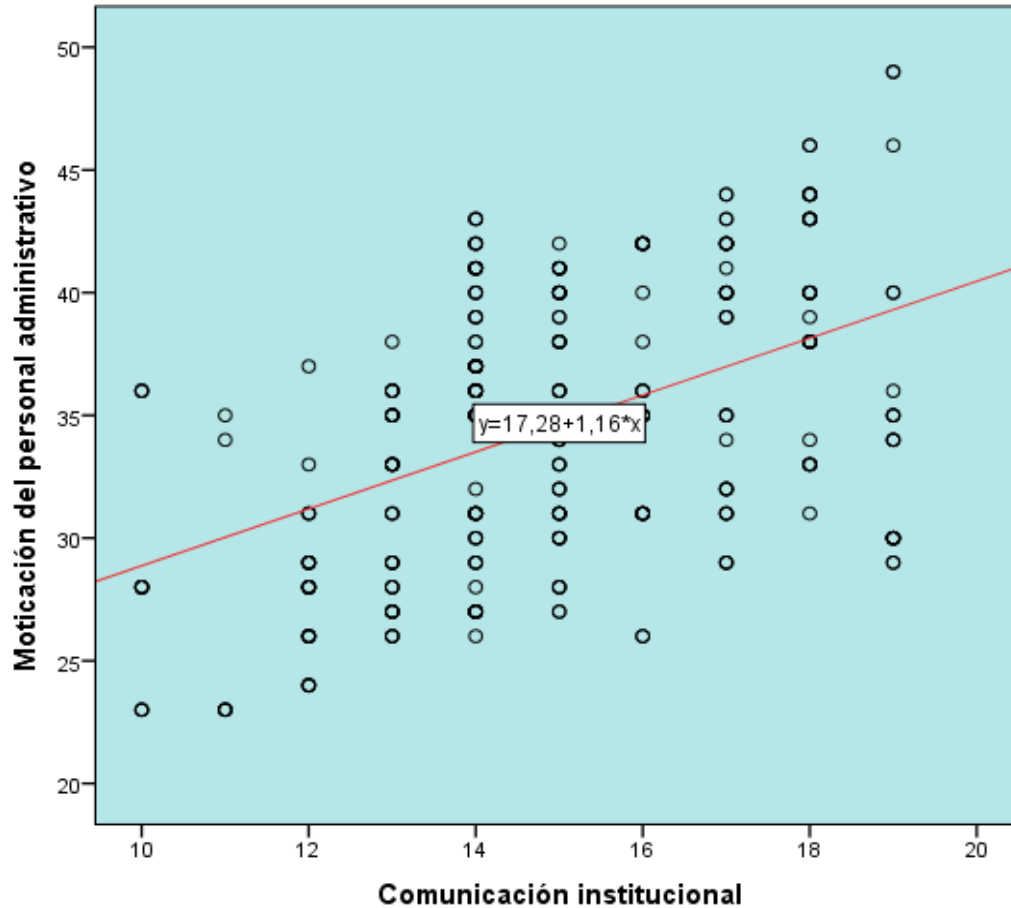
Relación de la motivación del personal administrativo y la comunicación institucional

		Motivación del personal administrativo	Comunicación institucional
	Coeficiente		
	de	1.000	,445**
Motivación del personal administrativo	correlación		
	Sig. (bilateral)		.000
Rho de Spearman	N	330	330
	Coeficiente		
	de	,445**	1.000
Comunicación institucional	correlación		
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	330	330

Nota. Realizado en base a la encuesta aplicada, 2024.

Gráfico 4

Dispersión de la motivación del personal administrativo y la comunicación institucional



Nota. Realizado en base a la encuesta aplicada, 2024.

Como se muestra en la tabla 14 y gráfico 4, se visualiza un grado de relación $r = 0.445$ siendo positiva moderada, por ende, se indica que, si existe relación entre la motivación del personal administrativo con la comunicación institucional de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024, pues es positiva y débil.

6.1.1.5. Objetivo específico 4

Especificar la relación que existe entre la motivación del personal administrativo con la confianza en la institución de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.

Tabla 15

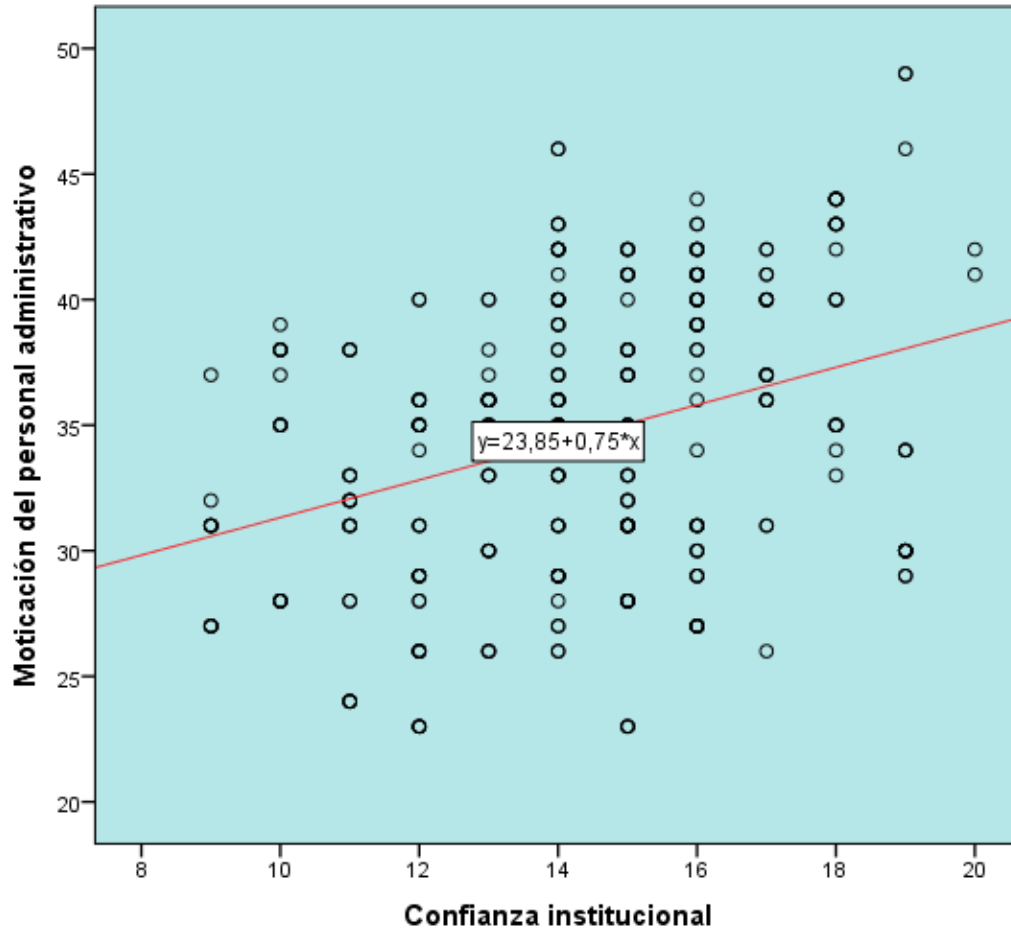
Relación de la motivación del personal administrativo y la confianza en la institución

		Motivación del personal administrativo	Confianza institucional
	Coeficiente		
	de	1.000	,320**
Motivación del personal administrativo	correlación		
	Sig. (bilateral)		.003
Rho de Spearman	N	330	330
	Coeficiente		
	de	,320**	1.000
Confianza institucional	correlación		
	Sig. (bilateral)	.003	
	N	330	330

Nota. Realizado en base a la encuesta aplicada, 2024.

Gráfico 5

Dispersión de la motivación del personal administrativo y la confianza en la institución



Nota. Realizado en base a la encuesta aplicada, 2024.

Como se muestra en la tabla 15 y gráfico 5, se visualiza un grado de relación $r = 0.320$ siendo positiva débil, por ende, se indica que, si existe relación entre la motivación del personal administrativo con la confianza en la institución de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024, pues es positiva y débil.

6.2. Discusión de resultados

De acuerdo al estudio llevado a cabo, se evidencia que el resultado obtenido del objetivo general es un coeficiente de relación de 0,618, esto señala



la existencia de una relación positiva y considerable entre la motivación del personal administrativo y la satisfacción del usuario, del mismo modo se tiene un valor significativo de 0,000, lo cual señala la significancia. De tal manera, se está de acuerdo con el estudio de Álvarez y Sánchez (2022), por señalar que las motivaciones de los empleados estatales tienen graves consecuencias en la consecución de los resultados de los entes estatales, por ende, es imprescindible reconocer las políticas de motivaciones correctas que potencien los valores por la prestación pública y producen mayores resultados en los entes públicos. De la misma manera se está conforme con el estudio de Carrasco (2024), quien manifiesta que, si hay una correlación positiva considerable por medio de las motivaciones de los servidores públicos y las satisfacciones a los usuarios, verificándose así por medio del Rho de Spearman que hay una relación considerable ($Rho = 0,702$, $p=0,001$), por lo que, a mayores motivaciones de los servidores públicos, mayores serán las satisfacciones de los usuarios en una institución gubernamental de la circunscripción de Tumbes. Así también se está conforme con el estudio de Ortega y Alatrística (2023), por señalar que se delimito un nexo considerable entre las satisfacciones laborales y la motivación, en las muestras de estudio, comprendiéndose así que las motivaciones de los trabajadores estatales están correlacionadas con las satisfacciones que estos experimentan en sus puestos de trabajo.

Conforme a lo perteneciente al primer objetivo específico, se evidencia como resultado obtenido un coeficiente de relación $r = 0.370$ siendo positiva débil entre la motivación del personal administrativo y la atención al usuario, del mismo modo se tiene un valor significativo de 0,000, lo cual señala la significancia. Es así que se está de acuerdo con el estudio de Ávila y Medina (2022), por indicar



que la motivación repercute censurablemente en las formas en los que los trabajadores ejecutan actividades, cumplen con los propósitos y metas delimitadas. Así también se concuerda con Paredes (2020), por manifestar que se halló un nexo considerable entre las dos variables de índole de servicio y satisfacciones de los usuarios, ya que estadísticamente es positiva media de 0.623 de los coeficientes de correlación de Rho Spearman. Del mismo modo se está de acuerdo con Nolasco (2020) quien señala que el 91% de los sondeados manifiestan tener excelentes satisfacciones laborales, el 81% de los encuestados manifiestan tener una satisfacción laboral muy buena. Asimismo, se está de acuerdo con Andrade (2022) quien manifiesta que el 43,2% trabajan de manera independiente, un 37.8% son dependientes y 10,4% mantienen ambas peculiaridades laborales ya que poseen sus propios negocios extras para satisfacer sus carencias.

Con respecto al segundo objetivo específico se evidencia que el resultado obtenido es un coeficiente de relación de 0,428, esto señala la existencia de una relación positiva y moderada entre la motivación del personal administrativo y la calidad de servicio, del mismo modo se tiene un valor significante de 0,000, lo cual señala la significancia. De tal manera, se está de acuerdo con el estudio de Asitimbay (2022), quien indica que conforme a la índole de atención recibida por los usuarios también la equidad y oportunidades, se muestra que la mayor parte de usuarios están conformes con calidad y servicio de atención, en base a que los trabajadores tienen buenas motivaciones. Sin embargo, se discute con Gavilanes (2022) quien manifiesta que el diagnóstico situacional está delimitado por los valores de un servicio que aún no han sido utilizados por los afiliados, por lo que las evaluaciones de la satisfacción en el segmento de nuevos clientes



están sesgados a los atributos de la experiencia de los clientes únicamente en el procedimiento de ventas. Paso seguido se procede a la discusión que corresponde a Jiménez (2019) quien señala que conforme al Rho Spearman de ambas variables de investigación con niveles de significancia (bilaterales) menores a 0.005, por lo cual no se admite la hipótesis nula, asimismo las dos variables tienen una relación de 0.384, delimitando así una relación media positiva.

De acuerdo al tercer objetivo específico se evidencia que el resultado obtenido es un coeficiente de relación de 0,445, esto señala la existencia de una relación positiva y moderada entre la motivación del personal administrativo y la comunicación institucional, del mismo modo se tiene un valor significativo de 0,000, lo cual señala la significancia. De tal manera, se está de acuerdo con el estudio de Arotoma (2020), por señalar que los niveles de motivaciones y satisfacciones laborales en trabajadores del ámbito administrativo del Municipio de Lima tienen una correlación moderada. Así también se concuerda con Cotera (2020) quien manifiesta que las culturas organizacionales tienen una correlación muy elevada con las motivaciones laborales, en el personal del Programa de prevenciones estratégicas de la contravención de la fiscalía de Lima y el Callao. De la misma manera se está de acuerdo con Calderón (2021) quien señalo que el 46,8% de los usuarios indican que el municipio de la provincia de Puno muestra varias veces infraestructuras adecuadas para su atención, de la misma forma el 18,9% sostuvieron estar muy de acuerdo, ya que el mencionado municipio se presencia siempre infraestructura en óptimas condiciones.

Finalmente, conforme al tercer objetivo específico se evidencia que el resultado obtenido es un coeficiente de relación de 0,320, esto señala la



existencia de una relación positiva y débil entre la motivación del personal administrativo y la confianza en la institución, del mismo modo se tiene un valor significativo de 0,000, lo cual señala la significancia. De tal manera, se está de acuerdo con el estudio de Cuzquen (2022), quien señala que las motivaciones de trabajadores estatales en la gerencia de finanzas y administración indican hallarse en un rango medio en base las mismas, los factores se correlacionan con la ausencia de capacitaciones, reconocimientos de sus labores y recargas de trabajos distintos en sus cargos ya delimitados. Por lo que se concuerda con Cutipa (2020) quien manifiesta que la dirección de recursos humanos se muestra en promedios regulares, así también se detectaron que existe varias debilidades y deficiencias del municipio, ya que no existen procesos de selección de los trabajadores. Así también se esta de acuerdo con Carrasco (2021) quien señalo que la MSP está relacionada positivamente con las actitudes de los compromisos institucionales, es decir que los empleados administrativos sienten afecto e identificación a su institución.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Se pudo determinar que la motivación del personal administrativo con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024, tienen relación significativa, positiva y considerable, por obtener una significancia de $0.000 < 0.05$, obteniendo así una $r=0.618$ denotando la relación positiva considerable.

SEGUNDA: Se identificó que la motivación del personal administrativo con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024, tienen una relación significativa, positiva y moderada, por obtener una significancia de $0.000 < 0.05$, obteniendo así una $r=0.370$ denotando la relación positiva débil.

TERCERA: Se conoció que la motivación del personal administrativo con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024, tienen una relación significativa, positiva y considerable, por obtener una significancia de $0.000 < 0.05$, obteniendo así una $r=0.428$ denotando la relación positiva moderada.

CUARTA: Se estableció que la motivación del personal administrativo con la comunicación institucional de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024, tienen una relación significativa, positiva y débil, por obtener una significancia de $0.000 < 0.05$, obteniendo así una $r=0.445$ denotando la relación positiva moderada.

QUINTA: Se especificó que la motivación del personal administrativo con la confianza en la institución de la Municipalidad Provincial de San



Antonio de Putina, 2024, tienen una relación significativa, positiva y débil, por obtener una significancia de $0.000 < 0.05$, obteniendo así una $r=0.320$ denotando la relación positiva débil.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al gerente de recursos humanos mejorar la motivación que se le genera al personal administrativo, de tal manera estos brinden un buen servicio a los usuarios, satisfaciendo sus necesidades, contribuyendo en dar respuesta rápida a sus dudas e inquietudes y así también agilizando de modo efectivo y rápido los tramites que solicitan.

SEGUNDA: Se recomienda al gerente de recursos humanos realizar charlas y capacitaciones para el personal administrativo, donde se les hable acerca de temas o mecanismos de cómo dar una buena atención al cliente, y dándole incentivos a quien, de mejor atención, de tal manera estos estarán motivados, y contribuirán en dar la atención que los usuarios esperan.

TERCERA: Se recomienda al gerente de recursos humanos brindar a los administrativos buenos ambientes laborales, donde se sientan cómodos y satisfechos, de esa manera, teniendo la comodidad que necesitan para realizar sus labores, podrán dar a los usuarios una mejor calidad de servicio, así se tendrán buenas expectativas y comentarios de la mencionada municipalidad.

CUARTA: Se recomienda al gerente de recursos humanos, que se reconozca profesionalmente a aquellos administradores que se desenvuelven y realizan de modo adecuado sus labores, así estos podrán brindar una buena comunicación institucional, ya que el esfuerzo realizado será reconocido, a manera de motivación.



QUINTA: Se recomienda al gerente de recursos humanos, dar charlas informativas o realizar reuniones mensuales donde se evidencia y realce el desarrollo profesional realizado por los administrativos, dando los méritos correspondientes a aquellos que hayan realizado con mayor profesionalismo sus labores, así ellos podrán dar un buen servicio a los usuarios, y esto va a generar que la sociedad tenga confianza en dicha institución.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, N. (2022). *Percepción de calidad y satisfacción del usuario: clínica de especialidades María Auxiliadora*. Tesis, Universidad Politécnica Salesiana Ecuador, Quito. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/22717/1/MSQ382.pdf>
- Arotoma, S. (2020). *Relación entre nivel de motivación y satisfacción laboral en colaboradores del área administrativa de una Municipalidad de Lima Metropolitana*. Tesis, Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima. Obtenido de https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/8634/Relacion_ArotomaRamos_Sendy.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Asitimbay, B. (2022). *Satisfacción del usuario en la calidad de atención de enfermería en el servicio de centro quirúrgico del Hospital general Enrique Garcés Quito - Ecuador 2022*. Tesis, Universidad Estatal de Arizona, Quito - Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/5297/1/T-UIDE-0413.pdf>
- Ávila, Y., & Medina, S. (2022). *Evaluación de la motivación y desempeño laboral de los servidores públicos administrativos de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí MFL*. Tesis, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Calceta. Obtenido de https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1834/1/TIC_AP33D.pdf
- Benavente, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de servicios al contribuyente SUNAT Puno 2018*. Tesis, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de



- http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/12172/Benavente_Malaga_Juan_Carlos_Jaime.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Blanes, M. (2022). La confianza en las instituciones públicas. *Dialnet*, 20(14), 17-24. Obtenido de [file:///D:/nolberto/Yadmina%20Aut%C3%B3noma%20de%20Ica/Dialnet-LaConfianzaEnLasInstitucionesPublicas-8458206%20\(1\).pdf](file:///D:/nolberto/Yadmina%20Aut%C3%B3noma%20de%20Ica/Dialnet-LaConfianzaEnLasInstitucionesPublicas-8458206%20(1).pdf)
- Calderón, J. (2021). *Calidad del servicio administrativo y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Puno, 2019*. Tesis, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/17743/Juan_Carlos_Calderon_Chipana.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrasco, I. (2024). *Motivación del servidor público y satisfacción del usuario en una institución gubernamental de un distrito de Tumbes, 2024*. Tesis, Universidad César Vallejo, Piura. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/146698/Carrasco_AIMDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chere, A., & Alvarado, F. (2021). Importancia de la comunicación institucional en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Municipio del Cantón Esmeraldas (GADMCE). *Dialnet*, 7(6), 961-987. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383777.pdf>
- Chung, E. (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana*. Tesis, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/Chung_ge.pdf?sequence=5



- Cotrado, S. (2021). *Actitud laboral del personal administrativo y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de la Convención Quillabamba Cusco 2019*. Tesis, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/16767/Sheylla_Li_a_Cotrado_Lupo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cutipa, F. (2020). *Administración de recursos humanos y su incidencia en la calidad del servicio al público en la municipalidad distrital San José Azángaro periodo 2018*. Tesis, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/15379/Cutipa_Cuenta_Fredy_Apolinar.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cuzquen, D. (2022). *Motivación y satisfacción laboral de servidores públicos en la Gerencia de Administración y Finanzas de una municipalidad provincial de Lambayeque*. Tesis, Universidad César Vallejo, Chiclayo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78834/Cuzquen_YDG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Farias, et. al. (2021). El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral como Prevención del Estrés en los Empleados. *Dialnet*, 7(4), 59-74. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8384030>
- Gavilanes, A. (2022). *La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los usuarios afiliados a medicina para el Ecuador Humana S. A*. Tesis, Universidad de las Américas, Quito. Obtenido de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/14504/1/UDLA-EC-TMDEGES-2022-01.pdf>



Genoud, et. al. (2023). ¿Qué motivaciones laborales priorizan los trabajadores en América Latina? *Dialnet*, 16. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8971278>

Guárdia, et. al. (2022). Desarrollo profesional docente más allá de la pandemia: un estudio Delphi sobre el potencial del concepto de ecologías de aprendizaje. *Scielo*, 31(60), 16. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-94032022000100079

Hernández-Sampieri, S., & Mendoza, C. (2019). *Metodología de Investigación*. México: Mc Graw Hill Education.

Javier, F. (2020). ¿En qué puedo ayudarle? La Atención al Usuario como la mejor (o peor) carta de presentación de una Biblioteca. *Dialnet*, 32(14), 87-92. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7335628>

Jiménez, C. (2019). *Motivación para el servicio público y satisfacción con el trabajo público de los directores de centros educativos estatales de Ugel Lambayeque*. Tesis, Universidad señor de Sipán, Pimentel. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6218/Jimenez%20Calderon%20Cesar%20Eduardo.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Licandro, et. al. (2022). Relación entre motivación y satisfacción en voluntarios corporativos. *Dialnet*, 27(97), 88-106. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890622>

Miranda, et. al. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dialnet*, 7(4), 1430-1446. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383980.pdf>



Muñoz, et. al. (2022). Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. *Scielo*, 16(2), 12. Obtenido de https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2022000200004

Nolasco, D. (2020). *La evaluación del desempeño y su relación con la satisfacción laboral, área Subdirección Administrativa de la Empresa Pública Metropolitana de Aseo – EMASEO EP*. Tesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. Obtenido de <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7316/1/T3190-MDTH-Nolasco-La%20evaluacion.pdf>

Ortega, L., & Alatrística, S. (2023). *Motivación y satisfacción laboral en servidores públicos de municipalidades de la provincia de Calca – Cusco, durante pandemia COVID-19, 2021*. Tesis, Universidad Andina del Cusco, Cusco. Obtenido de https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5695/Laura_Samuel_Tesis_bachiller_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Palacios, et. al. (2024). Reconocimiento del desempeño laboral como principio gerencial en el liderazgo organizacional. *Dialnet*, 30(1), 470-484. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9370051>

Paredes, J. (2020). *La calidad de servicio en la satisfacción del usuario del Polideportivo Chanu-Chanu del distrito de Puno, 2019*. Tesis, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Obtenido de http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/14421/Paredes_Cruz_Jes%c3%bas_Gonzalo.pdf?sequence=1&isAllowed=y



Rivas, et. al. (2022). Satisfacción de Pacientes ¿Qué Se Debe Saber? *Dialnet*, 7(6), 176-198. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9042495>

Sánchez, J., & Carrasco, F. (2021). Efectos de la motivación hacia el servicio público en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Puno, 2019. *Scielo*, 10(1), 10. Obtenido de <https://semestreeconomico.unap.edu.pe/index.php/revista/article/download/11/216/403#:~:text=La%20Motivaci%C3%B3n%20hacia%20el%20Servicio%20P%C3%ABlico%2C%20se%20refiere%20al%20deseo,con%20un%20claro%20inter%C3%A9s%20social.>

Santa Cruz, et. al. (2020). Estrategias de calidad de servicio para la satisfacción del cliente de una empresa privada. *Dialnet*, 4(2), 1-10. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8140507>

Sornoza, et. al. (2020). Motivación hacia el servicio público, un análisis de la literatura de China y Ecuador. *Revista*, 41(30), 1-9. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a20v41n30/a20v41n30p15.pdf>

Talavera, et. al. (2021). Motivación y satisfacción laboral de los trabajadores de una Municipalidad Provincial de Puno, Perú. *Dialnet*, 3-14. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8094619>



ANEXOS



Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Motivación del personal administrativo y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de San Antonio de Putina, 2024.

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables y dimensiones	Indicadores	Metodología
<p>General ¿Qué relación existe entre la motivación del personal administrativo con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024?</p>	<p>General Determinar la relación que existe entre la motivación del personal administrativo con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.</p>	<p>General La motivación del personal administrativo tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.</p>	<p>Variable dependiente Motivación del personal administrativo</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1.1. Ambiente laboral • 1.2. Satisfacción laboral • 1.3. Reconocimiento profesional • 1.4. Desarrollo profesional 	<p>1.1.1. Relación de colegas y jefes inmediatos 1.1.2. Colaboración entre áreas 1.1.3. Comunicación y coordinación interna</p> <p>1.2.1. Equilibrio entre vida laboral y personal 1.2.2. Estrés laboral</p> <p>1.3.1. Evaluaciones formales que reconozcan logros 1.3.2. Reconocimiento público dentro de la institución</p> <p>1.4.1. Capacitaciones brindadas por la institución 1.4.2. Crecimiento profesional en el puesto actual 1.4.3. Herramientas para mejorar habilidades laborales</p>	<p>Enfoque de investigación Cuantitativo</p> <p>Tipo de investigación Básico</p> <p>Nivel de investigación Correlacional de corte transversal</p> <p>Diseño de investigación No experimental</p> <p>Método de investigación Deductivo</p>



<p>Específicos</p> <p>a) ¿Qué relación existe entre la motivación del personal administrativo con la atención al usuario en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024?</p> <p>b) ¿Qué relación existe entre la motivación del personal administrativo con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024?</p> <p>c) ¿Qué relación existe entre la motivación del personal administrativo con la comunicación institucional en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024?</p> <p>d) ¿Qué relación existe entre la motivación del personal administrativo con la confianza en la institución en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024?</p>	<p>Específicos</p> <p>a) Identificar la relación que existe entre la motivación del personal administrativo con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.</p> <p>b) Conocer la relación que existe entre la motivación del personal administrativo con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.</p> <p>c) Establecer la relación que existe entre la motivación del personal administrativo con la comunicación institucional de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.</p> <p>d) Especificar la relación que existe entre la motivación del personal administrativo con la confianza en la institución de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.</p>	<p>Específicos</p> <p>a) La motivación del personal administrativo tiene una relación significativa con la atención al usuario de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.</p> <p>b) La motivación del personal administrativo tiene una relación significativa con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.</p> <p>c) La motivación del personal administrativo tiene una relación significativa con la comunicación institucional de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.</p> <p>d) La motivación del personal administrativo tiene una relación significativa con la confianza en la institución de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.</p>	<p>Variable independiente Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2.1. Atención al usuario • 2.2. Calidad de servicio • 2.3. Comunicación institucional • 2.4. Confianza en la institución 	<p>2.1.1. Amabilidad y cortesía del personal 2.1.2. Capacidad de escucha activa por parte del personal</p> <p>2.2.1. Tiempo de espera para ser atendido 2.2.2. Eficiencia en la resolución de consultas o tramites 2.2.3. Claridad de la información proporcionada</p> <p>2.3.1. Facilidad para realizar quejas, sugerencias o reclamos 2.3.2. Claridad en los procesos y requisitos para acceder a los servicios</p> <p>2.4.1. Imparcialidad y justicia en la prestación de servicios 2.4.2. Confianza en la institución para resolver problemas</p>	<p>Población 234 trabajadores y usuarios de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina</p> <p>Muestra 146 trabajadores y usuarios de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina</p> <p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>
--	---	--	---	---	---



Anexo 2. Operacionalización de variables

Titulo	Variab les	Dimensio nes	Indicadores
Motivación del personal administrativo y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, 2024.	Variable: 1 Motivación del personal administrativo	Ambiente laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Relación de colegas y jefes inmediatos • Colaboración entre áreas • Comunicación y coordinación interna
		Satisfacción laboral	<ul style="list-style-type: none"> • Equilibrio entre vida laboral y personal • Estrés laboral
		Reconocimiento profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluaciones formales que reconozcan logros • Reconocimiento público dentro de la institución
	Variable: 2 Satisfacción del usuario	Desarrollo profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitaciones brindadas por la institución • Crecimiento profesional en el puesto actual • Herramientas para mejorar habilidades laborales
		Atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Amabilidad y cortesía del personal • Capacidad de escucha activa por parte del personal
		Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera para ser atendido • Eficiencia en la resolución de consultas o tramites • Claridad de la información proporcionada
		Comunicación institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Facilidad para realizar quejas, sugerencias o reclamos • Claridad en los procesos y requisitos para acceder a los servicios
		Confianza en la institución	<ul style="list-style-type: none"> • Imparcialidad y justicia en la prestación de servicios • Confianza en la institución para resolver problemas



Anexo 3. Instrumentos

CUESTIONARIO MOTIVACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO

Se solicita al estudiante que brinde respuestas lo más claras y sinceras posibles. Además, se le pide marcar con una "X" en cada casilla según su respuesta, siguiendo los valores asignados para cada opción:

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

N°	DIMENSION/ ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Ambiente laboral						
1.	¿El clima laboral donde se encuentra es adecuado?					
2.	¿Considera usted que existe colaboración entre las diferentes áreas que conforman la Municipalidad de San Antonio de Putina?					
3.	¿La comunicación es fluida entre el personal y las diferentes áreas de la Municipalidad de San Antonio de Putina?					
Dimensión: Satisfacción laboral						
4.	¿Considera usted que existe un equilibrio entre sus labores y su vida personal?					
5.	¿Se encuentra satisfecho con todo lo que se le brinda en su centro laboral?					
Dimensión: Reconocimiento profesional						
6.	¿Considera que su centro de trabajo reconoce los esfuerzos que realiza?					
7.	¿Su centro laboral ofrece algún tipo de recompensa salarial o bonos a los trabajadores que tienen una mayor productividad?					
Dimensión: Desarrollo profesional						
8.	¿Considera que mantiene un crecimiento profesional significativo dentro de la entidad donde labora?					
9.	¿La entidad tiene programa de capacitación para su personal?					
10.	¿Cree que la entidad le permita desarrollar metas personales y objetivos profesionales?					



CUESTIONARIO: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Se solicita al estudiante que brinde respuestas lo más claras y sinceras posibles. Además, se le pide marcar con una "X" en cada casilla según su respuesta, siguiendo los valores asignados para cada opción.

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

N°	DIMENSION/ ÍTEMS	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Atención al usuario						
1.	¿Considera usted adecuado el trato que es brindado por la Municipalidad de San Antonio de Putina?					
2.	¿Considera usted que los servidores de la Municipalidad de San Antonio de Putina tienen un trato cordial?					
3.	¿Considera usted que los servidores la Municipalidad de San Antonio de Putina tienen una capacidad de escucha activa con los usuarios?					
4.	¿Cree usted que los servidores de la Municipalidad de San Antonio de Putina, brindan un adecuado espacio de atención hacia los usuarios?					
Dimensión: Calidad de servicio						
5.	¿Cree usted que los servidores de la Municipalidad de San Antonio de Putina, brindan soluciones a los problemas que son expuestos por los usuarios administrados en el tiempo establecido?					
6.	¿Cree usted que los servidores de la Municipalidad de San Antonio de Putina, son eficientes en la búsqueda resoluciones de consultas?					
7.	¿Cree usted que los servidores de la Dirección Regional de educación, coadyuvan a los usuarios de manera positiva en los trámites que realizan dentro de la institución?					
8.	¿Cree usted que los servidores de la Municipalidad de San Antonio de Putina, brindan con claridad la información que proporcionan a los administrados?					
Dimensión: Comunicación institucional						
9.	¿Considera usted que, dentro de la Municipalidad de San Antonio de Putina, se brinda facilidad a los usuarios para que puedan realizar quejas ante un inadecuado trato por parte de los servidores?					
10	¿Cree usted que, dentro de la Municipalidad de San Antonio de Putina, prima la burocracia en los trámites en lugar de la simplicidad procedimental?					
11	¿Cree usted que los procedimientos dentro de la Municipalidad de San Antonio de Putina son lo suficientemente claros?					
12	¿Considera usted innecesaria la complejidad de requisitos requeridos por la Municipalidad de San Antonio de Putina para el acceso a sus servicios?					
Dimensión: Confianza institucional						
13	¿Cree usted que los servicios y decisiones manifestados por la Municipalidad de San Antonio de Putina, son imparciales?					
14	¿Cree usted que existe un tratamiento justo dentro de los servicios que son brindados por la Municipalidad de San Antonio de Putina?					
15	¿Considera usted que la Municipalidad de San Antonio de Putina transmite confianza en cuanto a los procedimientos que son realizados por dicha entidad?					
16	¿Cree usted que la Municipalidad de San Antonio de Putina, es idónea para la solución de problemas?					



Anexo 4. Validación de instrumentos

ANEXO 3

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y GESTIÓN PÚBLICA

TÍTULO DE TESIS: MOTIVACION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA - 2024

I. REFERENCIAS

- EXPERTO NOMBRES Y APELLIDOS: SANTOTOMAS LICIMACO AGUILAR PINTO
- PROFESIÓN : LICENCIADO EN ADMINISTRACION
- CARGO ACTUAL: DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
- GRADO ACADÉMICO: DOCTOR

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE	REGULAR	BUENA	MUY BUENA	EXCELENTE
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado	1	2	3	4	5
2. CREATIVIDAD	Está expresado en capacidades observables	1	2	3	4	5
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia	1	2	3	4	5
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables	1	2	3	4	5
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficientes.	1	2	3	4	5
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para cumplir los objetivos de la investigación.	1	2	3	4	5
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos	1	2	3	4	5
8. COHERENCIA	Entre las dimensiones, indicadores, ítems e índices.	1	2	3	4	5
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	1	2	3	4	5
10. PERTENENCIA	El instrumento es útil y adecuado para la investigación.	1	2	3	4	5

III. OBSERVACIÓN Y RECOMENDACIÓN

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
- b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)

Lugar y fecha: Juliaca 02-12-2024

Firma del experto
 DNI N° 02291295
 N° celular: 971112023



Anexo 5. Evidencia fotográfica













Anexo 6. Base de datos

N°	Motivación del personal administrativo										Satisfacción del usuario															
	Dimensión: Ambiente laboral			Dimensión: Satisfacción laboral		Dimensión: Reconocimiento profesional		Dimensión: Desarrollo profesional			Dimensión: Atención al usuario				Dimensión: Calidad de servicio				Dimensión: Comunicación institucional				Dimensión: Confianza institucional			
E/P	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
E1	3	4	2	1	2	3	3	4	2	3	5	5	3	4	4	4	2	2	5	4	2	3	5	4	4	3
E2	5	5	2	3	3	4	3	4	2	4	4	3	5	3	5	3	4	3	4	4	2	3	3	2	4	4
E3	4	1	4	2	3	5	1	3	4	1	4	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	3	2	3	3
E4	4	3	5	1	3	3	2	5	5	2	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	4
E5	4	3	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	1	4	3
E6	3	5	2	4	4	4	5	3	2	3	4	4	5	3	4	5	5	2	4	3	2	4	4	5	1	3
E7	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	4	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4
E8	4	5	2	1	3	3	4	1	2	3	3	5	4	3	4	5	3	3	5	1	2	5	5	5	2	3
E9	3	4	2	1	3	4	4	2	2	3	5	5	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	5	2	4	4
E10	3	3	3	3	3	4	4	2	3	1	5	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	5	2	2	3
E11	3	1	5	5	3	3	4	1	5	5	4	3	3	5	5	3	5	3	3	1	5	5	3	3	4	4
E12	4	3	5	5	3	4	2	5	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	1	3	3
E13	5	3	5	2	3	1	1	3	5	4	5	4	3	4	3	3	5	4	5	3	5	4	4	2	1	4



E14	5	4	4	2	2	4	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	1	4
E15	3	3	2	1	5	3	3	4	2	3	5	5	3	5	4	3	4	5	4	4	2	3	5	5	2	2
E16	5	4	2	1	3	2	2	4	2	1	3	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	3	4	4	2	2
E17	3	4	2	1	3	5	4	2	2	1	4	4	4	3	5	5	5	4	5	2	2	4	4	4	4	4
E18	4	5	4	3	5	4	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	2	1	3	3	4	4	4	2	4	3
E19	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	5	5	5	4	5	4	5
E20	5	5	5	4	2	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5
E21	4	5	5	3	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	3	4	4
E22	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	5	5	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	5	2	1	1
E23	3	3	2	4	3	2	2	4	2	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	4	2	3	3	4	1	2
E24	3	2	3	3	3	1	2	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	1	1
E25	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	1	4	3	4	3	4	5	2	4
E26	4	1	2	1	3	5	1	1	2	3	3	4	4	4	3	4	5	3	5	1	2	3	4	2	3	3
E27	4	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	3	5	5	4	3	4	3	5	2	2	3	3	2	2	4
E28	4	3	3	3	3	5	3	2	3	1	3	5	5	5	5	4	3	4	5	2	3	5	5	1	4	3
E29	3	5	5	5	2	5	5	1	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	1	5	4	5	5	1	3
E30	4	5	3	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	2
E31	5	3	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4
E32	4	4	2	5	4	5	4	3	2	4	5	4	2	5	5	5	5	4	5	3	2	4	4	5	5	3
E33	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2
E34	5	4	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	3	4	3	5	3	2



E35	5	4	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	5	1
E36	4	5	3	5	5	5	4	3	3	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3
E37	5	3	3	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	1
E38	4	4	2	5	4	5	4	4	2	5	5	4	3	5	5	3	5	3	4	4	2	4	4	5	4	3
E39	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
E40	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	3	5	4
E41	5	5	2	5	4	5	4	4	2	5	5	5	3	5	4	3	5	5	5	4	2	4	4	5	5	1
E42	4	3	2	5	4	5	4	4	2	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	5	1
E43	5	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	5	3	4	3	4	4	5	4	1
E44	4	5	2	5	5	5	3	5	2	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	2	3	5	5	4	1
E45	5	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	5	3	4	4	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	1
E46	5	5	2	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	2	4	4	3	5	4
E47	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4
E48	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	5	1
E49	4	5	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	2	5	4	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	1
E50	5	5	2	5	5	5	5	5	2	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	2	5	4	5	5	4
E51	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	3	5	4	3	4	5
E52	4	4	3	5	4	5	4	5	3	5	5	3	3	5	4	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	1
E53	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	3	3	5	3	5	5	5	5	4	3	4	5	5	5	1
E54	5	5	3	5	4	5	5	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4
E55	4	4	2	5	4	5	4	3	2	4	5	4	2	5	4	5	4	4	5	3	2	4	4	4	5	3



E56	4	5	3	5	4	5	4	4	3	4	5	4	2	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	1
E57	5	4	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	3	4	5	5	3	2
E58	5	5	2	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	4	5	5	5	5
E59	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5
E60	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4
E61	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	3	5	4
E62	4	3	2	5	4	5	4	4	2	5	5	5	3	5	4	5	5	4	5	4	2	4	4	4	5	1
E63	4	5	2	5	5	5	3	5	2	5	5	5	2	5	5	3	5	5	5	5	2	3	5	5	4	1
E64	4	5	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	3
E65	5	4	3	5	5	5	4	4	3	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	3	5	4	3	4	5
E66	3	3	3	3	3	4	4	5	4	2	5	3	3	4	3	3	3	4	5	5	3	4	5	5	5	1
E67	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	5	5	5	1
E68	4	1	5	3	3	5	5	3	5	3	5	3	3	1	5	1	3	4	5	3	2	4	4	5	5	3
E69	2	2	2	1	2	4	4	3	5	3	4	4	1	4	2	3	3	5	4	4	3	4	4	5	4	1
E70	4	2	1	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	4	3	2	4	5	5	5	5	4	4	1	4	3
E71	4	2	3	3	4	3	5	5	5	4	5	4	3	5	4	3	5	2	4	3	2	4	4	5	1	3
E72	3	4	3	3	4	3	2	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	5	4	3	4	4	4	5	1
E73	3	4	4	4	3	4	4	2	4	5	3	5	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3
E74	2	2	3	3	2	4	3	5	4	5	3	4	3	2	2	2	3	5	5	3	3	4	4	5	4	1
E75	4	3	2	3	2	3	3	2	4	5	3	5	3	3	2	2	2	3	4	4	2	4	4	5	4	3
E76	4	2	3	4	1	2	2	3	5	4	5	4	4	4	1	1	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5



E77	4	2	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	5	3	5	4
E78	3	2	5	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	5	5	4	2	4	4	5	5	1
E79	5	4	4	2	2	3	4	3	3	5	3	3	2	2	2	2	2	4	5	4	2	4	4	4	5	1
E80	3	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	3	4	3	4	4	5	4	1
E81	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	2	3	5	5	4	1
E82	3	4	3	3	4	3	2	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	1
E83	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	4	3	5	4	4	2	4	4	3	5	4
E84	2	2	3	3	2	4	3	2	4	5	3	4	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4
E85	4	3	2	3	2	3	3	2	4	5	3	5	3	3	2	2	2	5	5	4	3	4	4	4	5	1
E86	3	2	3	4	1	3	2	3	5	4	5	4	4	4	1	1	2	2	5	4	2	3	5	4	4	3
E87	5	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	2	4	4
E88	3	2	5	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	2	3	3
E89	5	4	4	3	1	3	4	3	3	5	3	3	3	2	1	2	2	5	4	3	3	4	4	2	3	1
E90	3	5	5	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5	5	5	3	3	2	2	4
E91	4	3	2	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	2	5	5	5	5	4	4	1	4	3
E92	2	2	3	3	1	2	3	2	4	4	3	4	3	2	1	2	2	2	4	3	2	4	4	5	1	3
E93	5	3	5	4	4	2	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4
E94	2	3	1	5	1	4	3	4	4	4	5	3	5	3	1	3	3	3	5	1	2	5	5	5	2	3
E95	1	2	2	1	2	2	2	3	3	5	5	3	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	5	2	4	4
E96	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	5	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	5	2	2	3
E97	5	3	3	3	4	4	4	3	5	5	3	5	5	4	4	5	2	3	3	1	5	5	3	3	4	4



E98	3	2	4	4	4	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	3	1	3	3
E99	3	3	3	4	3	3	2	5	3	2	5	3	3	4	3	3	3	4	5	3	5	4	4	4	2	1	4
E100	3	2	4	4	2	4	3	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	1	4	
E101	4	1	5	3	4	2	3	3	5	3	5	3	3	1	5	1	3	5	4	4	2	3	5	5	2	2	
E102	2	2	2	1	2	4	4	3	5	3	4	4	1	4	2	3	3	2	3	4	2	3	4	4	2	2	
E103	4	2	1	4	3	4	4	5	5	4	5	3	4	4	3	2	4	4	5	2	2	4	4	4	4	4	
E104	4	2	5	3	2	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	1	3	3	4	4	4	2	4	3	
E105	3	1	4	3	4	3	2	4	5	4	5	4	3	5	3	5	3	2	3	5	5	5	4	5	4	5	
E106	5	4	5	4	4	4	3	2	5	5	5	3	4	3	4	3	2	4	5	3	3	3	4	1	5	5	
E107	4	3	5	3	3	2	3	4	5	3	5	5	3	5	3	4	3	5	5	2	4	3	5	2	2	1	
E108	5	3	1	4	4	2	4	3	5	3	5	4	4	2	4	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	
E109	3	4	2	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	4	4	
E110	3	4	3	3	4	3	2	5	5	5	5	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	5	2	1	1		
E111	3	4	4	4	3	4	4	2	4	5	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	1	2	
E112	2	2	3	3	2	3	3	2	3	5	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	2	
E113	4	3	2	3	2	4	3	2	4	5	3	5	3	3	2	2	5	4	5	3	3	3	3	4	1	1	



E11 4	4	2	4	4	1	2	2	3	5	4	5	4	4	4	1	1	2	1	4	3	4	3	4	5	2	4
E11 5	3	4	3	3	4	2	4	3	4	4	5	4	4	3	4	5	4	2	3	2	2	4	5	2	4	1
E11 6	5	3	5	4	4	2	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	5	3	5	1	2	3	4	2	3	3
E11 7	3	2	5	4	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	5	2	2	3	3	2	2	4
E11 8	5	4	5	3	1	3	4	3	3	5	3	3	3	2	1	2	2	3	4	1	5	4	5	5	1	3
E11 9	3	5	5	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	2
E12 0	4	3	2	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	2	5	4	4	3	4	5	5	4	4
E12 1	2	2	3	3	1	2	3	2	4	4	3	4	3	2	1	2	2	4	5	3	2	4	4	5	5	3
E12 2	4	2	4	3	4	2	4	2	4	4	3	3	3	5	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	2
E12 3	3	4	3	4	1	4	3	4	4	4	5	3	5	3	1	3	3	4	5	3	3	4	3	5	3	2
E12 4	1	2	2	4	2	2	2	3	3	5	5	3	1	2	2	1	2	3	5	4	3	4	4	4	5	1
E12 5	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3
E12 6	4	2	3	2	4	3	2	3	5	5	3	5	5	4	4	5	2	5	5	3	3	4	4	5	4	1
E12 7	4	2	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	2	4	4	5	4	3
E12 8	3	3	3	3	2	2	3	5	3	2	5	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5
E12 9	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	5	4



E130	3	4	3	3	5	3	2	3	5	3	5	3	3	1	5	1	3	5	5	4	2	4	4	5	5	1
E131	2	2	2	1	2	4	3	3	5	3	4	4	1	4	2	3	3	4	5	4	2	4	4	4	5	1
E132	4	2	1	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	4	5	4	1
E133	4	2	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	2	3	5	5	4	1
E134	3	1	4	3	2	3	2	4	5	4	5	4	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	1
E135	5	4	5	4	4	4	3	2	5	5	5	3	4	3	4	3	2	5	4	4	2	4	4	3	5	4
E136	4	3	5	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4
E137	5	3	1	4	4	2	4	5	5	3	5	4	4	2	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	5	1
E138	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	1
E139	3	4	3	3	4	3	2	3	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	2	5	4	5	5	4
E140	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	4	3	5	5	4	3	5	4	3	4	5
E141	2	3	3	3	2	3	3	2	3	5	3	4	3	2	2	2	3	4	5	5	3	4	5	5	5	1
E142	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	5	2	3	4	3	4	3	4	3	5	5	1
E143	5	5	3	5	3	2	3	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	2	4	5	4	4	5	3	5	4
E144	4	4	2	5	1	2	3	3	5	4	3	3	5	3	4	3	3	2	3	1	5	4	3	4	5	3
E145	4	5	3	5	2	3	1	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	2	1	4	2	3	3	5	4	1



E14 6	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	5	2	5	4	3	4	3	3	3	4	5	3	2
E14 7	4	2	3	4	1	2	2	3	5	4	5	4	4	4	1	1	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5
E14 8	4	2	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	5	3	5	4
E14 9	3	2	5	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	5	5	4	2	4	4	5	5	1
E15 0	5	4	4	2	2	3	4	3	3	5	3	3	2	2	2	2	2	4	5	4	2	4	4	4	5	1
E15 1	3	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	3	4	3	4	4	5	4	1
E15 2	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	2	3	5	5	4	1
E15 3	3	4	3	3	4	3	2	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	1
E15 4	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	4	3	5	4	4	2	4	4	3	5	4
E15 5	2	2	3	3	2	4	3	2	4	5	3	4	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4
E15 6	4	3	2	3	2	3	3	2	4	5	3	5	3	3	2	2	2	5	5	4	3	4	4	4	5	1
E15 7	3	2	3	4	1	3	2	3	5	4	5	4	4	4	1	1	2	2	5	4	2	3	5	4	4	3
E15 8	5	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	2	4	4
E15 9	3	2	5	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	2	3	3
E16 0	5	4	4	3	1	3	4	3	3	5	3	3	3	2	1	2	2	5	4	3	3	4	4	2	3	1
E16 1	3	5	5	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5	5	5	3	3	2	2	4



E16 2	4	3	2	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	2	5	5	5	5	4	4	1	4	3
E16 3	2	2	3	3	1	2	3	2	4	4	3	4	3	2	1	2	2	2	4	3	2	4	4	5	1	3
E16 4	5	3	5	4	4	2	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4
E16 5	2	3	1	5	1	4	3	4	4	4	5	3	5	3	1	3	3	3	5	1	2	5	5	5	2	3
E16 6	1	2	2	1	2	2	2	3	3	5	5	3	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	5	2	4	4
E16 7	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	5	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	5	2	2	3
E16 8	3	4	2	1	3	4	4	2	2	3	5	5	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	5	2	4	4
E16 9	3	3	3	3	3	4	4	2	3	1	5	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	5	2	2	3
E17 0	3	1	5	5	3	3	4	1	5	5	4	3	3	5	5	3	5	3	3	1	5	5	3	3	4	4
E17 1	4	3	5	5	3	4	2	5	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	1	3	3
E17 2	5	3	5	2	3	1	1	3	5	4	5	4	3	4	3	3	5	4	5	3	5	4	4	2	1	4
E17 3	5	4	4	2	2	4	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	1	4
E17 4	3	3	2	1	5	3	3	4	2	3	5	5	3	5	4	3	4	5	4	4	2	3	5	5	2	2
E17 5	5	4	2	1	3	2	2	4	2	1	3	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	3	4	4	2	2
E17 6	3	4	2	1	3	5	4	2	2	1	4	4	4	3	5	5	5	4	5	2	2	4	4	4	4	4
E17 7	4	5	4	3	5	4	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	2	1	3	3	4	4	4	2	4	3



E17 8	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	5	5	5	4	5	4	5
E17 9	5	5	5	4	2	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5
E18 0	4	5	5	3	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	3	4	4
E18 1	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	5	5	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	5	2	1	1
E18 2	3	3	2	4	3	2	2	4	2	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	4	2	3	3	4	1	2
E18 3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	1	1
E18 4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	1	4	3	4	3	4	5	2	4
E18 5	4	1	2	1	3	5	1	1	2	3	3	4	4	4	3	4	5	3	5	1	2	3	4	2	3	3
E18 6	4	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	3	5	5	4	3	4	3	5	2	2	3	3	2	2	4
E18 7	4	3	3	3	3	5	3	2	3	1	3	5	5	5	5	4	3	4	5	2	3	5	5	1	4	3
E18 8	3	5	5	5	2	5	5	1	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	1	5	4	5	5	1	3
E18 9	4	5	3	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	2
E19 0	5	3	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4
E19 1	4	2	1	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	4	5	4	1
E19 2	4	2	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	2	3	5	5	4	1
E19 3	3	1	4	3	2	3	2	4	5	4	5	4	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	1



E19 4	5	4	5	4	4	4	3	2	5	5	5	3	4	3	4	3	2	5	4	4	2	4	4	3	5	4
E19 5	4	3	5	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4
E19 6	5	3	1	4	4	2	4	5	5	3	5	4	4	2	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	5	1
E19 7	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	1
E19 8	3	4	3	3	4	3	2	3	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	2	5	4	5	5	4
E19 9	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	4	3	5	5	4	3	5	4	3	4	5
E20 0	2	3	3	3	2	3	3	2	3	5	3	4	3	2	2	2	3	4	5	5	3	4	5	5	5	1
E20 1	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	5	2	3	4	3	4	3	4	3	5	5	1
E20 2	5	5	3	5	3	2	3	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	2	4	5	4	4	5	3	5	4
E20 3	4	4	2	5	1	2	3	3	5	4	3	3	5	3	4	3	3	2	3	1	5	4	3	4	5	3
E20 4	4	5	3	5	2	3	1	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	2	1	4	2	3	3	5	4	1
E20 5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	5	2	5	4	3	4	3	3	3	4	5	3	2
E20 6	4	2	3	4	1	2	2	3	5	4	5	4	4	4	1	1	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5
E20 7	4	2	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	5	3	5	4
E20 8	3	2	5	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	5	5	4	2	4	4	5	5	1
E20 9	5	4	4	2	2	3	4	3	3	5	3	3	2	2	2	2	2	4	5	4	2	4	4	4	5	1



E21 0	3	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	4	3	5	4	3	5	3	4	3	4	4	5	4	1
E21 1	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	5	5	5	2	3	5	5	4	1
E21 2	3	4	3	3	4	3	2	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	1
E21 3	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	4	3	5	4	4	2	4	4	3	5	4
E21 4	2	2	3	3	2	4	3	2	4	5	3	4	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4
E21 5	4	3	2	3	2	3	3	2	4	5	3	5	3	3	2	2	2	5	5	4	3	4	4	4	5	1
E21 6	3	4	2	1	2	3	3	4	2	3	5	5	3	4	4	4	2	2	5	4	2	3	5	4	4	3
E21 7	5	5	2	3	3	4	3	4	2	4	4	3	5	3	5	3	4	3	4	4	2	3	3	2	4	4
E21 8	4	1	4	2	3	5	1	3	4	1	4	3	4	3	4	5	4	3	5	3	4	3	3	2	3	3
E21 9	4	3	5	1	3	3	2	5	5	2	4	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	2	2	4
E22 0	4	3	5	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	3	4	5	5	5	5	5	4	4	1	4	3	
E22 1	3	5	2	4	4	4	5	3	2	3	4	4	5	3	4	5	5	2	4	3	2	4	4	5	1	3
E22 2	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	4	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4
E22 3	4	5	2	1	3	3	4	1	2	3	3	5	4	3	4	5	3	3	5	1	2	5	5	5	2	3
E22 4	3	4	2	1	3	4	4	2	2	3	5	5	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	5	2	4	4
E22 5	3	3	3	3	3	4	4	2	3	1	5	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	5	2	2	3



E22 6	3	1	5	5	3	3	4	1	5	5	4	3	3	5	5	3	5	3	3	1	5	5	3	3	4	4
E22 7	4	3	5	5	3	4	2	5	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	1	3	3
E22 8	5	3	5	2	3	1	1	3	5	4	5	4	3	4	3	3	5	4	5	3	5	4	4	2	1	4
E22 9	5	4	4	2	2	4	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	1	4
E23 0	3	3	2	1	5	3	3	4	2	3	5	5	3	5	4	3	4	5	4	4	2	3	5	5	2	2
E23 1	5	4	2	1	3	2	2	4	2	1	3	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	3	4	4	2	2
E23 2	3	4	2	1	3	5	4	2	2	1	4	4	4	3	5	5	5	4	5	2	2	4	4	4	4	4
E23 3	4	5	4	3	5	4	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	2	1	3	3	4	4	4	2	4	3
E23 4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	5	5	5	4	5	4	5
E23 5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5
E23 6	4	5	5	3	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	3	4	4
E23 7	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	5	5	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	5	2	1	1
E23 8	3	3	2	4	3	2	2	4	2	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	4	2	3	3	4	1	2
E23 9	3	2	3	3	3	1	2	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	1	1
E24 0	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	1	4	3	4	3	4	5	2	4
E24 1	4	1	2	1	3	5	1	1	2	3	3	4	4	4	3	4	5	3	5	1	2	3	4	2	3	3



E24 2	4	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	3	5	5	4	3	4	3	5	2	2	3	3	2	2	4
E24 3	4	3	3	3	3	5	3	2	3	1	3	5	5	5	5	4	3	4	5	2	3	5	5	1	4	3
E24 4	3	4	3	4	1	4	3	4	4	4	5	3	5	3	1	3	3	4	5	3	3	4	3	5	3	2
E24 5	1	2	2	4	2	2	2	3	3	5	5	3	1	2	2	1	2	3	5	4	3	4	4	4	5	1
E24 6	2	3	3	3	3	3	4	2	4	4	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	3	4	5	5	4	3
E24 7	4	2	3	2	4	3	2	3	5	5	3	5	5	4	4	5	2	5	5	3	3	4	4	5	4	1
E24 8	4	2	4	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	4	4	2	4	4	5	4	3
E24 9	3	3	3	3	2	2	3	5	3	2	5	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5
E25 0	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	5	4
E25 1	3	4	3	3	5	3	2	3	5	3	5	3	3	1	5	1	3	5	5	4	2	4	4	5	5	1
E25 2	2	2	2	1	2	4	3	3	5	3	4	4	1	4	2	3	3	4	5	4	2	4	4	4	5	1
E25 3	4	2	1	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	4	5	4	1
E25 4	4	2	5	3	3	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	3	3	5	5	5	2	3	5	5	4	1
E25 5	3	1	4	3	2	3	2	4	5	4	5	4	3	5	3	5	3	4	5	4	3	4	5	5	4	1
E25 6	5	4	5	4	4	4	3	2	5	5	5	3	4	3	4	3	2	5	4	4	2	4	4	3	5	4
E25 7	4	3	5	4	3	2	3	2	4	4	3	3	3	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4



E258	5	3	1	4	4	2	4	5	5	3	5	4	4	2	4	3	3	5	5	4	3	4	4	4	5	1
E259	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	5	5	4	3	5	5	5	5	1
E260	3	4	3	3	4	3	2	3	5	5	5	4	3	4	4	3	3	4	5	5	2	5	4	5	5	4
E261	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	4	3	5	5	4	3	5	4	3	4	5
E262	2	3	3	3	2	3	3	2	3	5	3	4	3	2	2	2	3	4	5	5	3	4	5	5	5	1
E263	4	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	5	2	3	4	3	4	3	4	3	5	5	1
E264	5	5	3	5	3	2	3	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	2	4	5	4	4	5	3	5	4
E265	4	4	2	5	1	2	3	3	5	4	3	3	5	3	4	3	3	2	3	1	5	4	3	4	5	3
E266	4	5	3	5	2	3	1	4	4	5	3	3	4	3	3	3	4	2	1	4	2	3	3	5	4	1
E267	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	5	2	5	4	3	4	3	3	3	4	5	3	2
E268	4	2	3	4	1	2	2	3	5	4	5	4	4	4	1	1	2	4	5	5	5	4	5	5	4	5
E269	4	2	5	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	4	5	3	5	4
E270	3	5	2	4	4	4	5	3	2	3	4	4	5	3	4	5	5	2	4	3	2	4	4	5	1	3
E271	5	4	4	5	3	4	4	5	4	4	5	3	5	4	3	4	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4
E272	4	5	2	1	3	3	4	1	2	3	3	5	4	3	4	5	3	3	5	1	2	5	5	5	2	3
E273	3	4	2	1	3	4	4	2	2	3	5	5	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	5	2	4	4



E27 4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	1	5	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	5	2	2	3	
E27 5	3	1	5	5	3	3	4	1	5	5	4	3	3	5	5	3	5	3	3	3	1	5	5	3	3	4	4
E27 6	4	3	5	5	3	4	2	5	4	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	3	1	3	3	
E27 7	5	3	5	2	3	1	1	3	5	4	5	4	3	4	3	3	5	4	5	3	5	4	4	2	1	4	
E27 8	5	4	4	2	2	4	4	3	4	4	5	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	1	4	
E27 9	3	3	2	1	5	3	3	4	2	3	5	5	3	5	4	3	4	5	4	4	2	3	5	5	2	2	
E28 0	5	4	2	1	3	2	2	4	2	1	3	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	3	4	4	2	2	
E28 1	3	4	2	1	3	5	4	2	2	1	4	4	4	3	5	5	5	4	5	2	2	4	4	4	4	4	
E28 2	4	5	4	3	5	4	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	2	1	3	3	4	4	4	2	4	3	
E28 3	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	5	5	5	4	5	4	5	
E28 4	5	5	5	4	2	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	3	5	5	
E28 5	4	5	5	3	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	3	4	4	
E28 6	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	5	5	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	5	2	1	1	
E28 7	3	3	2	4	3	2	2	4	2	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	4	2	3	3	4	1	2	
E28 8	3	2	3	3	3	1	2	3	3	4	5	3	4	5	3	4	4	4	5	3	3	3	3	4	1	1	
E28 9	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	4	5	1	4	3	4	3	4	5	2	4	



E29 0	4	1	2	1	3	5	1	1	2	3	3	4	4	4	3	4	5	3	5	1	2	3	4	2	3	3
E29 1	4	3	2	1	2	3	2	2	2	3	4	3	5	5	4	3	4	3	5	2	2	3	3	2	2	4
E29 2	4	3	3	3	3	5	3	2	3	1	3	5	5	5	5	4	3	4	5	2	3	5	5	1	4	3
E29 3	3	5	5	5	2	5	5	1	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	1	5	4	5	5	1	3
E29 4	4	5	3	5	5	5	4	4	3	4	5	3	3	5	4	5	5	4	5	4	3	4	4	5	4	2
E29 5	5	3	3	5	4	5	3	4	3	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4
E29 6	4	4	2	5	4	5	4	3	2	4	5	4	2	5	5	5	5	4	5	3	2	4	4	5	5	3
E29 7	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	2
E29 8	5	4	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	3	4	3	5	3	2
E29 9	5	4	3	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	3	4	4	4	5	1
E30 0	4	5	3	5	5	5	4	3	3	5	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	5	5	4	3
E30 1	5	3	3	5	4	5	3	3	3	5	5	4	3	5	4	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	1
E30 2	4	4	2	5	4	5	4	4	2	5	5	4	3	5	5	3	5	3	4	4	2	4	4	5	4	3
E30 3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
E30 4	3	4	3	3	4	3	2	3	5	5	5	4	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	4	1
E30 5	3	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	3	4	3	5	4	4	2	4	4	3	5	4



E306	2	2	3	3	2	4	3	2	4	5	3	4	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	5	5	5	4
E307	4	3	2	3	2	3	3	2	4	5	3	5	3	3	2	2	2	5	5	4	3	4	4	4	5	1
E308	3	2	3	4	1	3	2	3	5	4	5	4	4	4	1	1	2	2	5	4	2	3	5	4	4	3
E309	5	3	3	4	4	2	3	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	2	4	4
E310	3	2	5	2	3	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3	2	3	3
E311	5	4	4	3	1	3	4	3	3	5	3	3	3	2	1	2	2	5	4	3	3	4	4	2	3	1
E312	3	5	5	3	5	4	3	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	5	5	5	5	3	3	2	2	4
E313	4	3	2	3	4	3	4	3	4	5	3	4	3	3	4	3	2	5	5	5	5	4	4	1	4	3
E314	2	2	3	3	1	2	3	2	4	4	3	4	3	2	1	2	2	2	4	3	2	4	4	5	1	3
E315	5	3	5	4	4	2	4	3	5	5	3	5	5	5	4	5	3	4	5	4	5	3	3	3	4	4
E316	2	3	1	5	1	4	3	4	4	4	5	3	5	3	1	3	3	3	5	1	2	5	5	5	2	3
E317	1	2	2	1	2	2	2	3	3	5	5	3	1	2	2	1	2	2	3	2	2	3	5	2	4	4
E318	2	3	3	2	3	3	4	3	4	4	5	4	2	2	3	2	2	3	3	2	3	4	5	2	2	3
E319	3	4	2	1	3	4	4	2	2	3	5	5	3	4	3	4	2	2	3	2	2	3	5	2	4	4
E320	3	3	3	3	3	4	4	2	3	1	5	5	4	3	4	4	4	3	3	2	3	4	5	2	2	3
E321	5	4	2	1	3	2	2	4	2	1	3	4	4	4	3	4	2	2	3	4	2	3	4	4	2	2



E32 2	3	4	2	1	3	5	4	2	2	1	4	4	4	3	5	5	5	4	5	2	2	4	4	4	4	
E32 3	4	5	4	3	5	4	3	3	4	1	4	4	3	3	3	4	2	1	3	3	4	4	4	2	4	3
E32 4	5	4	5	5	3	4	5	5	5	3	4	4	4	3	3	4	2	2	3	5	5	5	4	5	4	5
E32 5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	3	5	5	4	3	5	5	3	3	3	5	5	5	5	5	3	5
E32 6	4	5	5	3	4	4	3	4	5	3	5	5	3	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	3	4
E32 7	4	2	3	4	3	3	4	3	3	2	5	5	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	5	2	1	1
E32 8	3	3	2	4	3	2	2	4	2	3	4	3	3	5	5	3	4	3	3	4	2	3	3	4	1	2
E32 9	3	4	2	1	2	3	3	4	2	3	5	5	3	4	4	4	2	2	5	4	2	3	5	4	4	3
E33 0	5	5	2	3	3	4	3	4	2	4	4	3	5	3	5	3	4	3	4	4	2	3	3	2	4	3



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 28-08-2025

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MEDALY DEYSI MACHACA FIGUEROA

Dirección: Av. 2 de Setiembre Nro 535 - Putina

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73331606

Teléfono: 916133156 email: machacafigueroamedalydeysi@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN PÚBLICA

Asesor: Dr. APOLINAR FLOREZ LUCANA

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: MOTIVACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ANTONIO DE PUTINA, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Administrativos, motivación, satisfacción, usuarios.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (5909-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

28 - 08 - 2025

Fecha