



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Motivación laboral y calidad de servicio de los trabajadores
de una Jefatura Regional de Identidad, 2023**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Valle Oquendo, Jaqueson Hendrix (orcid.org/0000-0002-1993-6939)

ASESORES:

Dr. Horna Clavo, Edilberto (orcid.org/0000-0002-5241-6003)

Dr. Ventura Gonzales, Christian Ivan (orcid.org/0000-0002-2596-3538)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi familia: padres, esposa e Hijos que
son mi razón de ser

AGRADECIMIENTO

A la Jefatura Regional de Identidad por habernos permitido realizar el presente estudio.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, EDILBERTO HORNA CLAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Motivación laboral y calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, 2023

", cuyo autor es VALLE OQUENDO JAQUESON HENDRIX, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 10.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 26 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
EDILBERTO HORNA CLAVO DNI: 19188343 ORCID: 0000-0002-5241-6003	Firmado electrónicamente por: EHORNAC53 el 07- 08-2023 22:35:15

Código documento Trilce: TRI - 0621566





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, VALLE OQUENDO JAQUERSON HENDRIX estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Motivación laboral y calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, 2023

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
JAQUERSON HENDRIX VALLE OQUENDO DNI: 42171527 ORCID: 0000-0002-1993-6939	Firmado electrónicamente por: JVALLEO el 26-07- 2023 09:51:40

Código documento Trilce: TRI - 0621585



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	IV
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspecto ético.....	20
IV. RESULTADOS.....	21
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. La población de estudio.....	16
Tabla 2. Fiabilidad del instrumento.....	19
Tabla 3. Juicio de expertos	18
Tabla 4. Prueba estadística de prueba no paramétrica (Tabla SPSS).....	21
Tabla 5. Dimensión N°1 Estimulación Laboral	22
Tabla 6. Dimensión N°2. Relaciones	23
Tabla 7. Dimensión N°3. Desempeño Laboral	24
Tabla 8. Dimensión 1: compromiso con la organización.....	25
Tabla 9. Dimensión No. 02: Eficiencia laboral	26
Tabla 10. Dimensión N°3: Capacidad de respuesta	27
Tabla 11. La motivación laboral vs la calidad de servicio	29
Tabla 12. Estimulación Laboral vs Compromiso con la organización	30
Tabla 13. Relaciones Interpersonales vs Eficiencia Laboral.....	31
Tabla 14, Desempeño Laboral vs Capacidad de Respuesta	32

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de investigación no experimental	15
Figura 2. Fórmula de Alfa de Cronbach.....	19
Figura 3. Estimulación laboral	22
Figura 4. Dimensión relaciones interpersonales	23
Figura 5. Dimensión desempeño laboral	24
figura 6. Compromiso con la organización	25
Figura 7. Eficiencia laboral	26
Figura 8. Dimensión capacidad de respuesta	28

RESUMEN

El objetivo general del presente estudio consistió en analizar y describir la naturaleza particular de la motivación laboral y su relación con la calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad. En el aspecto metodológico se trató de una investigación aplicada, en tanto que para su formalización se ha echado mano de teorías científicas previas y concordante a las respectivas variables de estudio; y es de enfoque cuantitativo, porque se ha procesado la información con programas estadísticos específicos; y por el diseño, es no experimental y transaccional; la población y muestra de estudio, estuvo conformada por colaboradores de la institución de identidad arriba aludida; y para la recogida de información, se ha usado la encuesta aplicada sobre el soporte del cuestionario de preguntas. Con los resultados estadísticos se ha demostrado que, entre la motivación laboral y calidad de servicios ya aludidos, sí existe una asociación positiva y fuerte, ya que la información procesada con estadística de correlación de Rho de Spearman, arrojó dicha positividad. De lo que se concluye que, a mayor motivación laboral, hay mayor calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad.

Palabras clave: Motivación, calidad de servicio, eficiencia, capacidad.

ABSTRACT

The general objective of this study consisted of analyzing and describing the particular nature of work motivation and its relationship with the quality of service of the workers of a Regional Identity Headquarters. In the methodological aspect, it was an applied investigation, while for its formalization previous scientific theories have been used and consistent with the respective study variables; and it is of a quantitative approach, because the information has been processed with specific statistical programs; and by design, it is non-experimental and transactional; The study population and sample was made up of collaborators of the aforementioned identity institution; and for the collection of information, the survey applied on the support of the questionnaire of questions has been used. With the statistical results it has been shown that, between work motivation and quality of services already mentioned, there is a positive and strong association, since the information processed with Spearman's Rho correlation statistics, yielded said positivity. From which it is concluded that, the greater the work motivation, the higher the quality of service of the workers of a Regional Identity Headquarters.

Keywords: Motivation, quality of service, efficiency, capabilities

I. INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de este estudio consistió en el análisis y descripción del nivel de relación existente entre motivación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, visto desde la perspectiva de las actividades de inducción que se viene realizando al interior de ella, justamente con el propósito de incentivar a sus trabajadores para que se tengan servicios prestados eficaz y eficientemente.

Sin embargo, en circunstancias actuales del servicio laboral diaria, se ha percibido el acoso de un conjunto de problemas que obstaculizan y afectan no solo la atención oportuna a los usuarios, sino también hasta la misma consistencia institucional; motivada, entre otras, por la dificultad de ofrecer información oportuna y actualizada particularmente en épocas de convulsión administrativa, generada por exigencias de las elecciones nacionales y regionales o, como cuando se requirió información rápida y oportuna el periodo de la pandemia por COVID 19, en donde muchos trabajadores, han dispuesto desde su propio peculio la implementación del servicios de internet para atender a los usuarios desde su domicilio. A esto se suma, el magro sueldo que reciben los trabajadores que desde muchos años atrás no tiene su incremento, así como la lentitud en la implementación de equipos y materiales necesarios según exigencias de la modernización tecnológica.

Estos hechos, como se podrá deducir fácilmente, han afectado y afectan no solo la motivación laboral de los trabajadores, sino también generan desinterés y acaso apatía para involucrarse incluso con la misión y visión institucional.

Por las razones expuestas, la preservación y desarrollo del tema de motivación se ha convertido en un esfuerzo cada vez más difícil de satisfacer: primero, por la urgencia de poner en práctica estrategias concretas y precisas de incentivación a los colaboradores, según la particular función que desempeñan al interior de la institución; segundo, por la necesidad de alcanzar un servicio eficiente y eficaz a los usuarios que hacen uso de su servicio. Por eso, se debe aceptar con toda razón, que la praxis de la motivación en los entornos laborales conlleva una variación cualitativa al momento ejecutar un trabajo, pero a su vez forma parte que mantenga un ambiente proactivo y agradable, donde se fomente el compromiso”

(Cadena, E., 2019). Dicho, en otras palabras, The motivation is that it generates the impulses for perseverance in seeking courses of action until its final achievement (Tzener et al (2019, p. 208). Es más, en toda institución laboral, la gestión y la motivación son fundamentales para mejorar el crecimiento y fortalecimiento de las instituciones (Ambasplata y Ambasplata, 2020).

Y en el caso de los colaboradores de una organización pública del país, como la de Registros de Identidad en la que se concentra el presente estudio, la motivación se configura en un agente determinante en tanto que dicho trabajador debe involucrarse en la labor que realiza al interior de ella, ya que no todos ingresan con el mismo nivel de motivación; incluso, en algunos casos, lo hacen con motivación negativa. Por eso, la práctica de la motivación se constituye, repetimos, en una necesidad inexcusable para todo trabajador, ya que un “estado emocionalmente positivo, proviene de las percepciones subjetivas de las experiencias en el centro laboral” (Marín y Plasencia, 2017). Dicho, en otros términos, cuanto más motivado está un trabajador mayor será el compromiso con la calidad del servicio.

Por otro lado, históricamente, la preocupación por la motivación laboral no ha sido ni es nueva. Se hizo evidente desde inicios del siglo XVII, tiempo en el que surge como exigencia de nuevas estrategias demandadas por el inicio de la industrialización (estado superior en comparación a los talleres artesanales). Este hecho generó, como es fácil de deducir, nuevas exigencias de producción, así como también de servicios a la colectividad. Como resultado, ya en el siglo XX, surgieron las primeras teorías sobre motivación, productividad, servicios u otros elementos análogos. Posteriormente el concepto de motivación se hace cada vez más complejo, cuando se la asocia a nuevos temas específicos, como: calidad de servicio, satisfacción, promoción y reconocimiento, responsabilidad, eficacia, entre otros.

En la actualidad, si bien es cierto que las instituciones públicas o privadas se ven afectadas en su desarrollo por influencia de agentes externos o internos, sin embargo, los recursos humanos son factores más importantes y, por lo tanto, requieren del impulso de un conjunto de actividades para incentivar la motivación

laboral, a efecto de enfrentar con soltura la dinámica de un mercado competitivo y globalizado, en el que se interactúa diariamente.

Siendo así, no cabe duda que si no se trabaja bien, es probable que la organización experimente dificultades. Por eso, si el ser humano ha llegado hasta donde está, es gracias a su capacidad de haber sido motivado racionalmente el camino a seguir; de ahí que tratándose de un ser pasional y por lo tanto capaz de “desgajarse la piel” para lograr sus metas u objetivos y sueños, requiere pues de una motivación. Para lograrlo, a veces acude a la ayuda de un profesional (coach laboral) como medio de generar motivación en el trabajo. De similar opinión es Osabiya (2019), cuando dice: Motivation becomes a driving force for people, through which the fulfillment of a specific action is attempted to satisfy some expectation or need.

En este sentido, se han realizado en el país, por ejemplo, diversos estudios sobre motivación laboral e incluso a partir de enfoques diversos. Uno de ellos, es el de Ruiz, et al. (2021), quienes siguiendo la orientación teórica de Chiavenato (2000) y, ante la influencia de ciertos componentes físicos y sociales del comportamiento humano, afirman que en la motivación laboral se reflejan las creencias, los comportamientos actitudinales y los valores que componen la organización, constituyéndose así, en la personalidad de la misma. De igual opinión es Peña y Villón (2018), quien afirman también que la motivación laboral es resultado de la “interrelación del individuo y los estímulos” (p. 185). Lo que quiere decir: “motivation and performance do not depend not on environmental conditions, but also on external rewards” (Herzberg, 2017)

Sobre la base de las fuentes aludidas y habiendo observado *in situ* el problema que se estudia, se formularon las *preguntas* de investigación teniendo en cuenta, su matiz general y específicas, siendo para la *general*: ¿Cuál es la relación entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores a usuarios de una Jefatura Regional de Identidad de Tarapoto, en 2023?; y las *específicas*: ¿Cuál es la relación de la estimulación laboral y el compromiso con la organización administrativa institucional de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad de Tarapoto, en 2023?; ¿Cuál es la relación de las relaciones

interpersonales con la eficiencia laboral de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad de Tarapoto, en 2023?; ¿Cuál es la relación del desempeño laboral con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad de Tarapoto, en 2023?

Por otro lado, en relación a la *justificación* de la investigación, esta se debe entender, según Chaverri, (2017), en el diseño que atiende un problema” (p.187). Siendo así, desde punto de *vista teórico*, este estudio se sustenta básicamente en los presupuestos teóricos de Anders, (2019), quien, asumiendo el término según su derivación del latín, manifiesta que la motivación es sinónima de “acción que provoca un efecto” (p. 8); igualmente, en la propuesta de Robbins y Judge (2009, p.175), los individuos motivados permanecen para alcanzar su objetivo; también en la teoría de Padovan (2020), se dice: la motivación laboral al estar ubicado en alcances del comportamiento, está asociada a la psicología y a la sociología, hecho que lo hace más complejo su estudio; y para Rubio (2016), la motivación se convierte en una especie de impulsos internos que predispone a realizar actividades con el objeto de alcanzar una meta definida. Siendo así, sobre la base de estas y otras fuentes, se construyó el soporte teórico del contenido global de la investigación, a lo que Bunge, M. (2008) lo denomina, metafóricamente, como el soporte de ese “gran edificio científico” que es la investigación científica.

Por otro lado, en lo *metodológico*, se justificó en tanto que en el estudio se ha aplicado los métodos y técnicas científicos, las mismas que garantizaron no solo la percepción objetiva del problema que se estudia, sino también controlar y medir los resultados con rigor científico, como el que se exige en toda investigación de similar naturaleza. *Por la sostenibilidad*: el estudio que se propuso fue pues sostenible en el tiempo, ya que con su ejecución se ha de entender con mayor detalle, el problema y el modo alcanzar posibles alternativas teóricas que contribuyan a una mejor comprensión del problema que ha generado la presente investigación. Desde el punto *vista social y práctico*: los resultado de la investigación han de ser útil, en primer lugar, para los colaboradores de la institución descentralizada de Registros de Identidad que, sobre la bases de dichos resultados, se verán obligados a asumir las correcciones adecuadas para mejorar los niveles de la productividad de quien son parte de la institución aludida; y

segundo, los conductores o gerentes de la indicada institución podrán replantear, si así fuese necesario, el trabajo con nuevos proyectos de organización y servicios al usuario.

Por lo demás, *los objetivos* de estudio, quedan formulado en los términos siguientes, para objetivo general, Determinar la relación de la motivación laboral con la calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad de Tarapoto, en 2023; y para objetivos específicos, Determinar la relación de la estimulación laboral con el compromiso con la organización administrativa institucional de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad de Tarapoto, en 2023; Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la eficiencia laboral de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad de Tarapoto, en 2023; Determinar la relación del desempeño laboral con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad de Tarapoto, en 2023

Finalmente, *las hipótesis* de la investigación, fueron las siguientes, hipótesis general, La motivación laboral se asocia positivamente con la calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad de Tarapoto, en 2023; las hipótesis específicas, La estimulación laboral se asocia positivamente con el compromiso con la organización administrativa institucional de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad de Tarapoto, en 2023; Las relaciones interpersonales se asocia positivamente con la eficiencia laboral de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad de Tarapoto, en 2023; El desempeño laboral se asocia positivamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad de Tarapoto, en 2023

II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes más importantes *a nivel nacional* son el desarrollado por López (2021), ha investigado en la RENIEC de Trujillo sobre el tema de motivación y productividad al interior de la indicada entidad. En lo metodológico se trató de estudio descriptivo correlacional siendo no experimental el diseño, la muestra se estableció por 44 trabajadores; donde de sus resultados y conclusiones, se colige que si existe una correlación de nivel positivo moderado de 0.689 de la motivación en el entorno laboral y la productividad lograda por los trabajadores. Además, fue demostrado la existencia de un coeficiente de correlacional con significancia alta (p valor < 0.05). De lo que se concluye, que la motivación en el entorno laboral tiene influencia de manera significativa en la productividad logradas por los trabajadores de la institución de RENIEC aludida.

Por su parte, en Gonzales (2021), el objetivo fue investigar la motivación extrínseca e intrínseca y la satisfacción en el centro laboral de una asociación. Se trató de estudio cuantitativo y, la muestra de estudio fue 45, a los que se aplicó el cuestionario del modelo Herzberg. De los resultados y conclusiones, se resume que “es evidenciada la existencia de correlación significativa motivación extrínseca e intrínseca con satisfacción en el centro laboral, siendo la intrínseca la que estima una relación inversa significativa con satisfacción en el centro laboral (Sig. a (Sig.<0.05); contrario a la extrínseca que estima una correlación directa (Sig.<0.05) con la satisfacción.

Por su parte Pinedo (2020), el objetivo de su estudio fue conocer la productividad de la sub gerencia de registros civiles de RENIEC-Lima. El método de estudio fue descriptivo básico, y siendo el diseño no experimental transversal. Población y muestra: 100 colaboradores. Para la recogida de información fue de aplicación la encuesta con su respectivo cuestionario (con nivel alto de confiabilidad de 0.927). Se rescata de sus conclusiones, que la productividad tenía un nivel moderado; Igualmente, De los Ríos (2018), cuyo objetivo de estudio fue determinar: en qué medida la motivación extrínseca e intrínseca influyen en los colaboradores del sector público. Tipo de investigación fue cuantitativo, diseño no experimental; y para recoger información se aplicó la encuesta con su respectivo cuestionario de preguntas. De sus conclusiones, se rescata que la motivación laboral influye en

clima laboral en (29.5) y en la adaptabilidad (48.4 %).

Así también se tiene a Izquierdo (2021), asume como objetivo de su trabajo, evaluar la idoneidad del servicio público (intangible) con la puesta en práctica del análisis sintético y documental de autores relevantes que, hasta ese momento, trataron la acepción de calidad de los servicios institucionales. Se aplicó metodología del análisis de contenido estandarizado para calcular la calidad del servicio. Se concluyó que, la calidad teniendo el precepto de los servicios, tiene una conceptualización que requiere tener criterios más precisos para ser contextualizada y a su vez ser medida, porque no se puede medir algo tangible desde perspectivas individuales de cada usuario. Siendo así, cada persona tiene pues una perspectiva propia y por consiguiente la acepción de calidad de los servicios puede ser muy variada.

También presentamos a Arias (2020), en el objetivo de su trabajo se propuso medir la eficacia del servicio y complacencia de usuarios en la RENIEC. Usó método descriptivo correlacional transaccional y, la técnica para ser recolectada la información correspondió a la encuesta con su respectivo cuestionario de preguntas. La muestra fue de 237 usuarios. Se concluyó que, “la organización tiene un nivel de calidad bajo y no prestan mayor importancia a las dimensiones: seguridad, capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía, elementos tangibles” (p. 6).

Sobre un contexto similar, Charry y Flores (2021), asumieron como objetivo: efectuar una evaluación de las percepciones de los usuarios referida a la calidad de servicio de la Oficina Registral (RENIEC, Lima). El método de estudio fue descriptivo correlacional y transaccional. La población fue de 1500 usuarios y la muestra de 305 colaboradores, seleccionada de manera probabilística. Para la recogida de información se usó la encuesta e instrumento el cuestionario. Resultados: “la calidad de servicio que se brinda es mediana (...) y expectativas y percepción ciudadana presentan valores negativos” (p. 7); hecho que implica: los usuarios no tienen confianza en la atención que les brinda en la indicada institución.

A este estudio se suma, a nivel local, el de Sánchez (2018), quienes, en la jefatura de RENIEC Tarapoto, abordaron las mismas categorías que motivan el presente estudio. Fue tipo descriptivo correlacional; y como metodología asumió el

enfoque cuantitativo y, la técnica para ser recogida los datos, la encuesta. Siendo la muestra de 173 usuarios. Los resultados y conclusiones señalaron que, un 53% de la población define que el nivel de calidad de los servicios es “regular”, motivado por la baja capacidad que tienen los colaboradores para brindar apoyo a los ciudadanos. El motivo es que desconocen los trámites que deben realizar, terminando así, en “nivel medio” la satisfacción que tienen los usuarios.

Y en relación a *antecedentes internacionales*, se colige entre otros a Saavedra et al. (2021), el objetivo de su estudio consistió en determinar la influencia de tiene la motivación de trabajadores como condicionante clave en los procesos innovativos de las organizaciones colombianas. El tipo de estudio fue de análisis de cualitativo de fuentes escritas. De los resultados, se colige que sí existen variados temas sobre motivación, entre ellos: el desarrollo organizacional, productividad y la gestión del talento humano. De sus conclusiones se resume, que debe existir una sinergia entre factores de motivaciones intrínsecos y extrínsecos, a efecto de la creación de estrategias motivacionales concentradas en la innovación

Por su parte, Herminanda (2016), en su estudio buscó explicar la trascendencia de la administración del talento humano en la retención del capital humano para mejorar de resultados organizativos. En lo metodológico, se analizó como factores influyentes a “varias teorías motivacionales” correlacionada por los resultados de productividad y satisfacción. De sus conclusiones, se resume que “la administración del talento humano, desarrolla en un condicionante de alta relevancia en la retención y constituyen en un elemento fundamental para las empresas, convirtiéndose en reto principal de las empresas, debido a su crecimiento y posibilidad de hacer frente a sus competidores.

Otro estudio es de Rubín de Celis (2020), que se propuso en su estudio identificar a los elementos motivacionales en el escenario laboral del personal de SEGI. En lo metodológico, se aplicó el “Cuestionario MbM”. La población de estudio estuvo integrada por colaboradores del Servicio Identificación General de las Personas (SIGIP), del área operativa encargada de emitir las tarjetas de identidad y licencias para conductores. De los resultados se resume: “los factores que afectan negativamente su motivación laboral, está en relación a los colegas de trabajo y los

jefes; y las necesidades de protección y seguridad, al ser básicas, están considerada muy importantes

En el estudio de Sotelo y Acosta (2018), el objetivo principal consistió en describir la correlación entre varias dimensiones relativas a la “calidad de servicio”. Correspondió a un estudio de tipo descriptivo correlacional, diseño no experimental y transaccional. La técnica para la recogida de la información fue la encuesta, la misma que fue aplicada a la muestra representativa de los colaboradores de un “Organismo Descentralizado Público de la región de Durango. De los resultados, se concluye que “los colaboradores tienen una percepción favorable a la calidad en los servicios [en tanto que] el valor de correlación de Pearson más elevado fue de 0.706 y un nivel de 0.01 para la significancia” (p.5).

También Salas (2017), ha analizado la calidad de servicio en la contraloría pública. Trabajó con metodología “mixta”: técnicas cualitativas y cuantitativas. El diseño fue “estudio de caso de triangulación concurrente”. Para analizar la calidad de los servicios, fue empleado “el modelo Performance Service” (PERFSERV), (Cronin y Taylor, 1992) que tiene 5 dimensiones: Elementos materiales, fiabilidad, capacidad para dar respuestas, empatía y seguridad” (p. 5). De sus conclusiones, se resalta que “La calidad del servicio ha despertado mayor interés en sector público, en donde los ciudadanos al estar mejor informados y poseer mayor conocimiento, exigen mejoras en la calidad de servicio (...) en administraciones públicas” (p. 7). De ahí que la calidad de servicio fue pues satisfactorio; y respecto a la dimensión con menor valoración, fueron los elementos “más tangibles como equipos, tecnología e instalaciones físicas” (p. 7).

A su vez, Álvarez (2016), en su estudio el objetivo fue medir la “vinculación relacional de las motivaciones del empleado público de carrera con el desempeño de la organización” de Colombia. Fue un estudio de enfoque cualitativo. Para este efecto, se hizo un diagnóstico correspondiente respectivo a las variables o categorías asumidas para su investigación. Para apoyar en la recolección de la obtención de la información fueron empleados los presupuestos de la teoría de motivación del servicio público PSM. De los resultados, se colige que los trabajadores profesionales y de carrera no poseen la motivación adecuada;

situación que recae en responsabilidad de la gestión institucional, para impulsar actividades educativas tendientes a mejorar la motivación laboral de entre sus colaboradores.

Ahora explicamos las teorías sobre la motivación, donde la concepción y análisis de la motivación e influjo en la calidad laboral se ha sustentado, en el aporte de principios y presupuestos teóricos actualizados en los que se resumen a continuación: La teoría esgrimida por Marín. y Placencia (2017), en donde se manifiesta que la motivación laboral es una condición interna que direcciona y activa nuestra forma de pensar y está vinculada a todos aquellos elementos que tienen la capacidad de inducir, mantener y direccionar las acciones conductuales hacia un objetivo. También en la teoría de Pintrich y Schunk (2006), citado por Ruiz, y Biencinto (2019), en donde se reconoce que la motivación es resultado de la “vinculación de impulsos internos y rasgos personales

Por otro lado, desde la perspectiva de la psicología, desarrollada a través del tiempo, se sustenta también siguiendo a Guiraldo et al (2019) en las propuestas teóricas de los autores siguientes: Maslow (1908-1970), quien fue el impulsor de teoría de la jerarquización de necesidades humanas. Y esta teoría se circunscribe dentro de los alcances de la psicología humanista, denominada también como la teoría de la “tercera fuerza”; en razón que busca distanciarse de la teoría “psicoanalista” freudiana, así como también del conductismo”; y, en contraposición, busca más bien la necesidad de poner en práctica las capacidades superiores para asumir con responsabilidad las acciones propias de la auto realización (Cid, 2014).

Igualmente, desde esta misma perspectiva, no puede dejar de mencionarse la teoría de McClelland (1917-1998), quien la sustenta la motivación en tres de sus dimensiones siguientes: la primera, la del poder, que debe entenderse como “la necesidad de lograr impactos, se pueda controlar o influenciar en otros individuos, grupos o el entorno en general”; la motivación *de logro*, como la “propensión a propugnar sean alcanzados el éxito en aquellos procesos en donde ha sido establecido un esquema de la excelencia; y la tercera, la de *afiliación*, se entiende como “las acciones de establecer, mantener y recuperar una vinculación de orden afectivo con otros individuos, citados por Ponce (2018).

Otra teoría, acaso más apegada a despertar interés en la parte humana de la empresa o de toda actividad productiva, es la de McGregor (1923.2000), difundida con la denominación de *teoría X*, que simboliza la visión “negativa” de los gerentes hacia los servidores o colaboradores; y la *teoría Y*, que representaría la visión “positiva” de los gerentes hacia el talento humano. Si bien es cierto que estas teorías generaron controversias tratando de encontrar o determinar para gerentes y colaboradores, cuál es la mejor manera de realizar el trabajo, sin embargo, como lo afirma Madero y Rodríguez (2017), han sido un referente en las ciencias administrativas. Siendo así, estas teorías como se podrá explicitar en los párrafos siguientes, han generado nuevas teorías, pero también han despertado interés no solo en la situación laboral, sino también en la productividad. Por otro lado, se sustenta también en la teoría esgrimida por Robbins y Judge (2017), denominada también como la teoría del *comportamiento organizacional*. Esta, se resume en el estudio y preocupación por la participación del individuo o colaborador en tanto integrante de responsabilidades en un centro laboral.

A los presupuestos teóricos aludidos, se suman otros más específicos y acaso los más actualizados, como las que se mencionan a continuación: **Teoría de la autodeterminación*: aquí se pondera sus efectos benéficos para oponerse a efectos extrínsecos de la motivación. **Teoría de Locke*, pionero de la “teoría de la fijación de objetivos”. Se preocupa por resaltar el desafío y la retroalimentación necesarios para el desempeño sobre cumplimiento de metas. *Teoría de la autoeficacia*: corresponde a la convicción firme del colaborado de ser capaz de realizar una tarea determinada. Lo que significa, en otras palabras, que cuanto mayor es la convicción de autoeficacia, tanto mayor será la confianza en la propia capacidad de lograr con éxito los objetivos propuestos con anticipación (Madero y Rodríguez, 2017)

Por otro lado, los enfoques conceptuales: se sustenta en presupuestos teóricos como *la motivación*, que es término derivado del latín “*motivus*” (‘en movimiento’) y sufijo “*ción*”, que significa ‘efecto’, ‘acción’ o ‘determinada forma’. Esto puede ser inducido por estímulos de condición externa o interna, lo cual se configura como aquello que da el impulso a un individuo a actuar de una manera determinada. Se tiene también a la *Calidad de servicio*, que se define como el resultado de

balance entre lo que espera y lo que recibe el cliente. Dicho, en otros términos, es lo que induce a la “realización de procesos, circunstancias, atributos tal como se les ha prometido” (Barroso y Martín, 1999), citado por Velarde et al. (2017). Se asocia, en este sentido, con la satisfacción y lealtad del usuario (Silva, et al. 2021).

Otros conceptos son, *Capacidad de respuesta*, que es la acción orientada en relación al desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones implementadas y revisadas periódicamente. Dicho, en otros términos, es la acción asumida en base a conocimientos adquiridos, así como también “habilidades desarrolladas” para potenciar una labor efectiva (Demuner et al, 2018). *Relaciones interpersonales*, que son las conexiones que se generan mínimo con la participación de dos o más personas con integrantes de un contexto social (sociedad); hecho que les permite conocer a los demás integrantes, así como “conocerse así mismo” (Hanco, 2021).

A su vez encontramos conceptos como, *Clima laboral*: es el entorno de condición física como humana, en el que son ejecutadas determinadas actividades o de trabajo. En otras palabras, es el medio en donde se desarrolla un trabajo. Teniendo esta situación y los mecanismos que este ofrece, un colaborador podrá implementar su trabajo en mayor o menor grado su rendimiento. (Hanco, 2021). También el concepto de *Desempeño laboral*, que son las actividades productivas observadas por los trabajadores según sus capacidades profesionales a efecto de contribuir con la empresa o institución donde trabaja (Cuello, 2020); también se puede entender, como la competencia que posee el trabajador para cumplir con las actividades laborales de modo eficiente en un contexto de trabajo determinado (Olivera et al. 2021).

Se tienen también las acepciones conceptuales de *Manejo de conflictos*, que es la predisposición de habilidades socioemocionales a efecto de hacer frente de modo constructivo los conflictos, limitando así los aspectos negativos y dando, más bien, espacio a lo positivo a efecto de viabilizar la comunicación al interior del grupo y solucionar el conflicto. (Silva, et al. 2021). y el concepto de *Liderazgo*, que es la capacidad que tiene el jefe del grupo para saber escuchar ideas y opiniones del equipo que tiene bajo su control, a efecto que sean conseguidos con el concurso

de todos, mejores y nuevos proyectos. Lo que quiere decir, en otros términos, un buen líder sabe motivar al equipo y con ella demostrar su cariz creativo. (Olivera et al. 2021).

Encontramos también el concepto de *Comunicación*: Sin lugar a dudas la comunicación es el componente elemental que es utilizado por un líder como un medio eficaz para lograr influir en las personas. En efecto, mediante su capacidad de comunicación el líder tiene la oportunidad de motivar a su grupo de trabajo, influyendo y creando impactos directos sobre estos, hecho que no va ser otra cosa que el reflejo de su capacidad de producción en el diario quehacer del trabajo. Otro concepto es *trabajo en equipo*, que es un conjunto organizado de personas para trabajar juntos y obtener resultados que beneficien a todos, en este caso la comunicación se clave para generar cohesión y fijar objetivos claros del equipo y finalmente encontramos a la *Meta laboral*, que se define como un plan al que se pretende llegar y que está enmarcado dentro de nuestra vida laboral o profesional. Por eso, una meta laboral podría transformarlo en líder donde se trabaja. Sin embargo, una meta no es estática, se tiene la posibilidad de haber determinado un objetivo en concreto. Por eso, tienen la posibilidad de cumplirse o no cumplirse, así como posibilidad de dejar de ser o retomar (Silva, et al. 2021).

En cuanto a la epistemología de la investigación, Se sustenta en las teorías de la psicología científica esgrimida sobre motivación, en tanto que pone en “primer plano el carácter reflejo y social de la psiquis”, es decir, se pone en práctica el rol activo y creador de la subjetividad. Este hecho explica que la subjetividad influye poderosamente en toda actividad, particularmente en lo que respecta al servicio social y la productividad, generando así una “conciencia social” fruto de la vinculación dialéctica entre lo objetivo y los elementos de la subjetividad; dicho, en otros términos, es la relación entre los elementos motivacionales psíquicos y la praxis laboral, convertido en conciencia social de una colectividad (sociedad) determinada. Es de similar concepto la propuesta de González (2019), que dice: “The social conscience is an objective and spiritual reality today...” (p. 7).

Es necesario añadir también a estas referencias, otras teorías científicas como las de Chiavenato (2000), citado por Coromoto y Villón (2019), quien reafirma que la motivación se relaciona con el comportamiento (factor psicológico) y las

energías necesarias (factor externo) para la realización de las actividades” (p. 182). Lo que significa que la teoría científica de la motivación es producto en principio de las “de “relaciones interpersonales (Hancock, 2021) y de la configuración intersubjetiva de factores motivacionales del trabajador, que van desde “la reconstrucción de la tarea, de la autonomía para cumplir objetivos y retroalimentación del desempeño” (Deroncelle et al., 2021). Y se puede sumar, en este mismo sentido, los presupuestos teóricos del “Modelo Teórico de Motivación”, sustentado por Toro (1996) y citado por Agüero et al (2022), en el que se dice: pueden visualizar las dimensiones motivacionales, así como los factores psicosociales correspondientes, los mismos que lo determinan como ciencia de la motivación.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

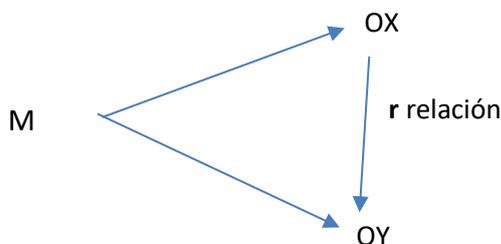
Formalmente, según la propuesta de CONCYTEC, el tipo de investigación es aplicado y de nivel descriptivo correlacional simple; y, por la recolección y tratamiento de información, siguiendo a Hernández, R. et al. (2015), es de enfoque cuantitativo. Es aplicado, porque para explicar su contenido se ha acudido al aporte de las fuentes teórico-científicas de estudios precedentes; y es cuantitativo, porque la información recolectada ha cuantificado con la estadística y el programa SPSS 2.5. Siendo así, no se ha tratado pues “a mixed condition study that used a questionnaire whose structure was supported by previous studies and individual interviews whose questions have the premise of being semi-structured” (Mohammad, 2021, p. 2).

3.1.2. Diseño de investigación

Es no experimental, transversal o transaccional, que Haradhan (2020) hace hincapié que significa, en otras palabras, que no se ha manipulado las variables de estudio, la dada se ha recogido en un solo acto o momento; siendo el gráfico respectivo, se representa en el siguiente diagrama:

Figura 1

Diseño de investigación no experimental



Fuente: Príncipe (2018)

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: La motivación Laboral

Variable Dependiente: Calidad de servicio productivo

Las definiciones conceptuales y operacionales correspondientes, se observan en la respectiva tabla anexada al final de la presente investigación, en estricto cumplimiento al protocolo de la universidad (Res. 062-2023-VI-UCV).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: que para Guerin (2019) son todos los elementos o individuos que tienen algún elemento en común los que serán sometidos a un estudio. Ha estado configurado por los trabajadores que ejecutan labores en la Jefatura Regional de Identidad, distribuida según se especifica en la tabla demográfica siguiente:

Tabla 1

La población de estudio

N°	Distribución según área de trabajo	Sub total
1	Jefe regional	1
2	Secretaria	1
3	Área de trámites de DNI	10
4	Área de trámites observados	2
5	Área de entrega de DNI	2
6	Área de consultas	2
7	Área de Registro Civil	6
8	Área de fiscalización	5
9	Supervisión Regional	1
10	Asistente estadístico	1
11	Asistente informático	1
12	Área de mesa de partes	1
13	Asistente administrativo	2
14	Asistente de recursos humanos	1
15	Chofer	1
Total general		37

Nota: Elaboración propia

- Criterio de inclusión: los trabajadores que ejecutan labores en una Jefatura Regional de Identidad.
- Criterio de exclusión: Todos aquellos trabajadores que no ejecutan labores en una Jefatura Regional de Identidad.

Muestra: Guerin (2019) ha estado constituida por la misma población, es decir 37 trabajadores que laboran en una Jefatura Regional de Identidad. Esta condición se determina bajo la premisa expuesta por Guerin (2019) que dice que la muestra es una porción representativa de una población, cuyo estudio nos permite que los resultados sean inferidos al total poblacional.

Muestreo: ha sido no probabilístico y por lo tanto intencional, esto bajo la premisa detallada por Guerin (2019) que la condición no probabilística se da cuando existan algunas condiciones como por ejemplo poblaciones pequeñas, la muestra es censal o la uniformidad de la muestra es muy alta. En nuestro caso aplicó el criterio censal de la muestra.

Unidad de análisis: Todos los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de la información, así como para organizar dicho material, se ha utilizado como procedimientos técnicos a *la técnica bibliográfica*, utilizado para recopilar información escrita para organizar y redactar el contenido de la estructura global de la investigación; *La encuesta*, que ha sido aplicada sobre la base del respectivo cuestionario de preguntas (Matas, 2018)

El instrumento fue el cuestionario elaborado sobre la base de las exigencias de las respectivas categorías e indicadores de las variables de estudio, teniendo la condición que las respuestas tienen condición de cerradas bajo una escala de medición que se estipula anticipadamente (Matas, 2018). Dicho cuestionario antes de ser aplicado y siguiendo las exigencias técnicas

requeridas, fue sometido a dos niveles de medición: la confiabilidad y la validez de los contenidos

Validez de contenido: se ha medido con Juicio de expertos, que Villavicencio (2016) dice que son opiniones informadas de profesionales que poseen una trayectoria reconocida en el tema para otorgar evidencia valorativa de un instrumento para ser capaz de conducir a los objetivos planteados; en nuestro caso fueron elaborados sobre la base de lo dispuesto en la Resolución 062-2023-VI- UCV (16/03/2023), se especifica en la tabla siguiente.

Tabla 2

Juicio de expertos

Expertos	Especialidad	Calificación individual
Guillermo Príncipe Colillo	Doctor	4
Grecia Velásquez Pintado	Doctor	4
Liceth Paima Juzga	Maestro	4
Juana Gissela López Dávila	Maestro	4
Calificación total		Nivel alto

Nota: Elaboración propia

Interpretación: de la tabla en referencia se observa que el cuestionario posee alto nivel de validez interna, puesto que los cuatro expertos han coincidido en dicha calificación.

La confiabilidad: Ha sido medida con el coeficiente de *Alfa de Cronbach*, donde Guerin (2019) señala que es un estadístico para medir el grado que tiene un instrumento conformado por varios ítems la consistencia que tiene una muestra, es decir referida al grado en que los datos no presenten errores. En nuestro caso se efectuó previa implementación de la Prueba

piloto respectiva. Cuya fórmula aplicada y resultado se observa en los datos siguientes.

Figura 2

Fórmula de Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

Fuente: Príncipe, G. (2018)

Resultado:

Tabla 3

Fiabilidad del instrumento

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de componentes
0,930	18

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: dentro del rango de 0 a 1, el resultado obtenido es de 0,93 de Alfa de Cronbach, lo que indica que el cuestionario posee alta confiabilidad.

3.5. Procedimientos

La recolección de la información para desarrollar la investigación ha respondido a la ejecución de un conjunto de actividades, resumidas en el siguiente orden: Haber realizado el trabajo de inducción previa a los trabajadores referente a que la recolección de la información solicitada solo servirá para efectos de la elaboración de tesis de Grado Académico de Magister en Gestión Pública. Luego, fijada la fecha de encuesta y previo consentimiento de la Sub Jefatura, se dispuso el tiempo y hora de aplicación de la encuesta, a efecto de no causar interrupción en la labor diaria de los

trabajadores. Para efectuar la encuesta se dispuso la impresión de un total de 50 formatos del respectivo cuestionario, el mismo que fue distribuido a los trabajadores teniendo en cuenta las áreas administrativas previamente predeterminadas.

3.6. Método de análisis de datos

Para el tratamiento de la información se ha aplicado el programa estadístico SPSS 2.5, el mismo que ha permitido realizar las siguientes operaciones: Ingresar la información al programa estadístico SPSS a efecto de constituir la base de datos; y sobre la base de ella se ha realizado las siguientes actividades: primero, análisis descriptivo de las variables de estudio; y segundo, análisis de la correlación no paramétrica de las mismas; y tercero, la medición o contrastación de las hipótesis con la técnica estadística denominada "Prueba de Asociación de Rho de Spearman", que tal como lo indica Sagaró y Zamora (2020). busca relación entre variables categóricas. Se terminó, finalmente, con la redacción de la discusión, la conclusión y las correspondientes recomendaciones, teniendo en cuenta la comparación con otras experiencias observadas en investigaciones precedentes de naturaleza similar.

3.7. Aspecto ético

Para desarrollar la investigación se ha teniendo en cuenta y asumida el principio de autonomía tanto para seleccionar y disponer del registro de fuentes nacionales e internacionales a efecto de desarrollar el estudio, preservando siempre el carácter científico por los que estaban revestidas.

Por eso, la discriminación de teorías, métodos y técnicas utilizadas en el desarrollo del corpus global de la investigación, han respondido a criterios eminentemente científicos; sumados el respeto a su originalidad y autoría respectivas, las mismas que han sido registradas según exigencias metodológicas de los presupuestos normativos de la norma APA.

Por otro lado, tratándose del estudio particularmente de seres humanos, los presupuestos teóricos aludidos han respondido al cumplimiento de tres

principios básicos que debe tenerse en cuenta en la ejecución de la investigación, estos son: el “respeto por las personas, beneficencia y justicia” (Álvarez 2018).

IV. RESULTADOS

4.1. Prueba no paramétrica

Asociación entre dos variables categóricas y según escala de Likert

Prueba: Correlación Rho de Spearman

Contrastación de Hipótesis General

Ho: No hay asociación entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores.

Ha: Existe asociación entre la motivación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores.

Tabla 4

Prueba estadística de prueba no paramétrica (Tabla SPSS)

			Moti vaci ón Labo ral	Cali dad de Serv icio
Rho de Spearman	Moti vaci ón Labo ral	Coefficiente correlacional Sig. de bilateralidad N	1,00 0 .	,398* . 015
	Cali dad de Serv icio	Coefficiente correlacional Sig. de bilateralidad N	,398* 015 37	1,00 0 . 37

Interpretación: De la tabla en referencia se aprecia que el resultado del Coeficiente de correlación es 0.398, hecho que indica que sí existe correlación directa entre ambas variables; lo que significa que, en otros

términos, que a mayor motivación laboral se da mayor calidad de servicio de los trabajadores.

4.2. Descripción de resultados estadísticos

Variable independiente: La motivación laboral

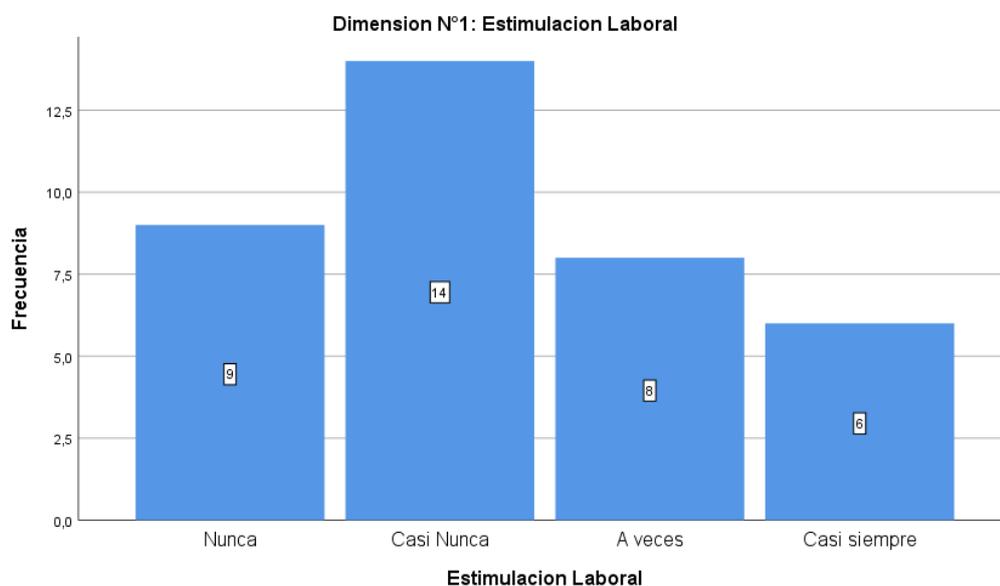
Tabla 5

Dimensión N°1 Estimulación Laboral

		Frecuen	%	%
		cia		acumulado
Vál ido	Nunca	9	24,3	24,3
	Casi Nunca	14	37,8	62,2
	A veces	8	21,6	83,8
	Casi siempre	6	16,2	100,0
	Total	37	100,0	

Figura 3

Estimulación laboral



Interpretación: De los resultados en referencia se observa que los encuestados, en relación a la dimensión “estimulación laboral”, han manifestado en su porcentaje más alto (37.8%) que, casi nunca, se da estimulación laboral entre los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad en 2023; habiendo quedado vacío de calificación, en la alternativa “siempre”.

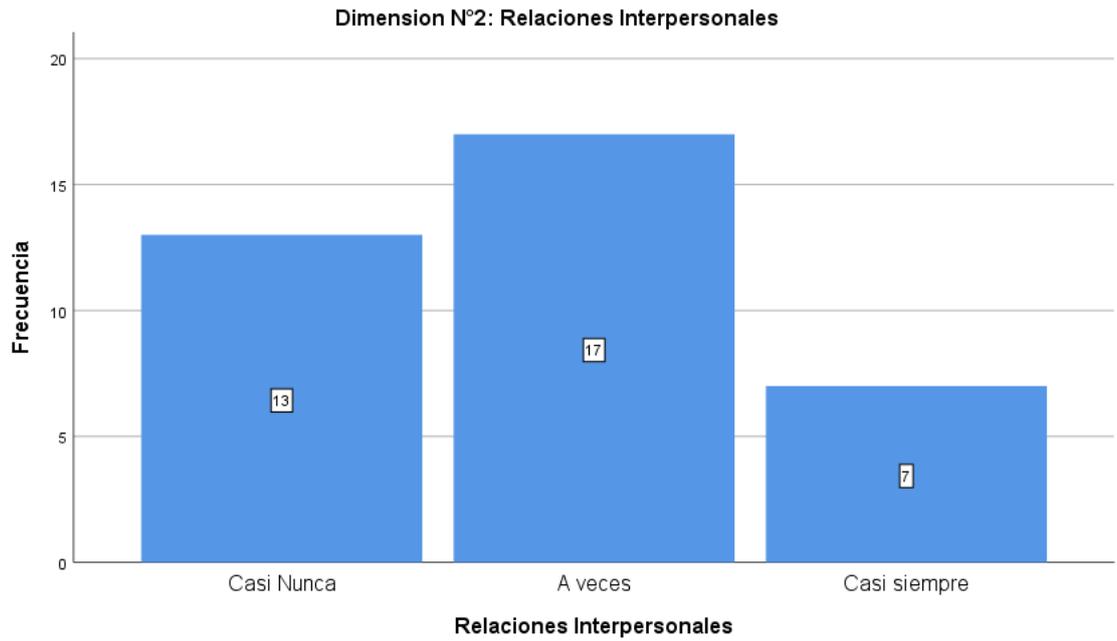
Tabla 6

Dimensión N°2. Relaciones interpersonales

	Frecuencia	%	% acumulado
Casi Nunca	13	35,1	35,1
A veces	17	45,9	81,1
Casi siempre	7	18,9	100,0
Total	37	100,0	

Figura 4

Dimensión relaciones interpersonales



Interpretación: De los resultados en referencia se observa que los encuestados, en relación a la dimensión “relaciones interpersonales”, han manifestado en su porcentaje más alto (45.9%) que, a veces, se da relaciones interpersonales entre los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad en 2023; habiendo quedado vacío de calificación, las alternativas “nunca” y “siempre”.

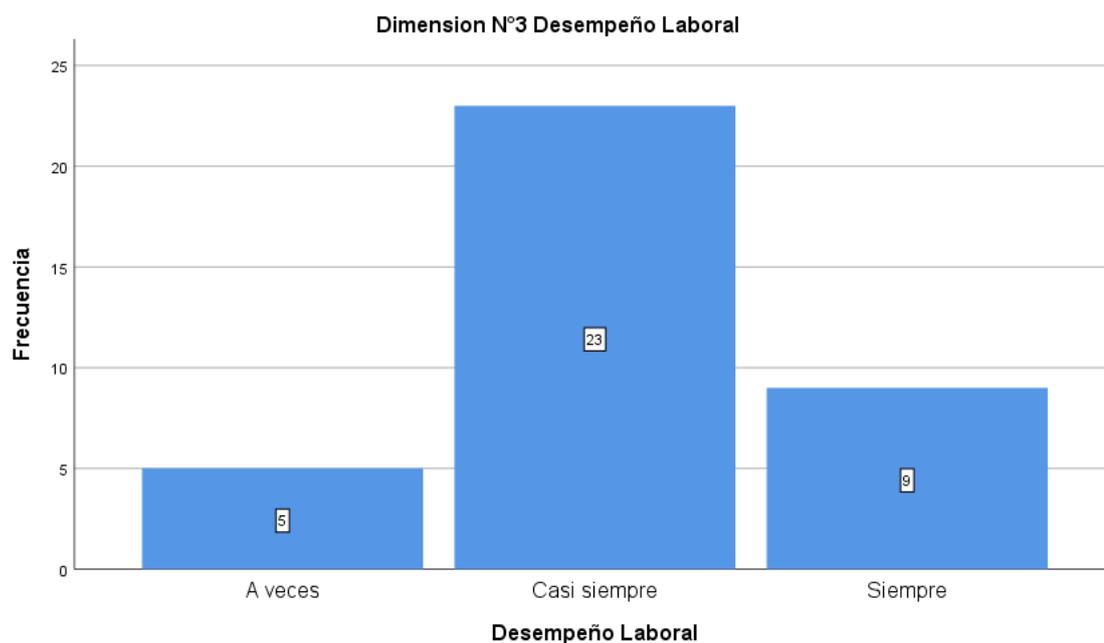
Tabla 7

Dimensión N°3. Desempeño Laboral

	Frecuencia	%	% acumulado
A veces	5	13,5	13,5
Casi siempre	23	62,2	75,7
Siempre	9	24,3	100,0
Total	37	100,0	

Figura 5

Dimensión desempeño laboral



Variable dependiente: Calidad de servicio

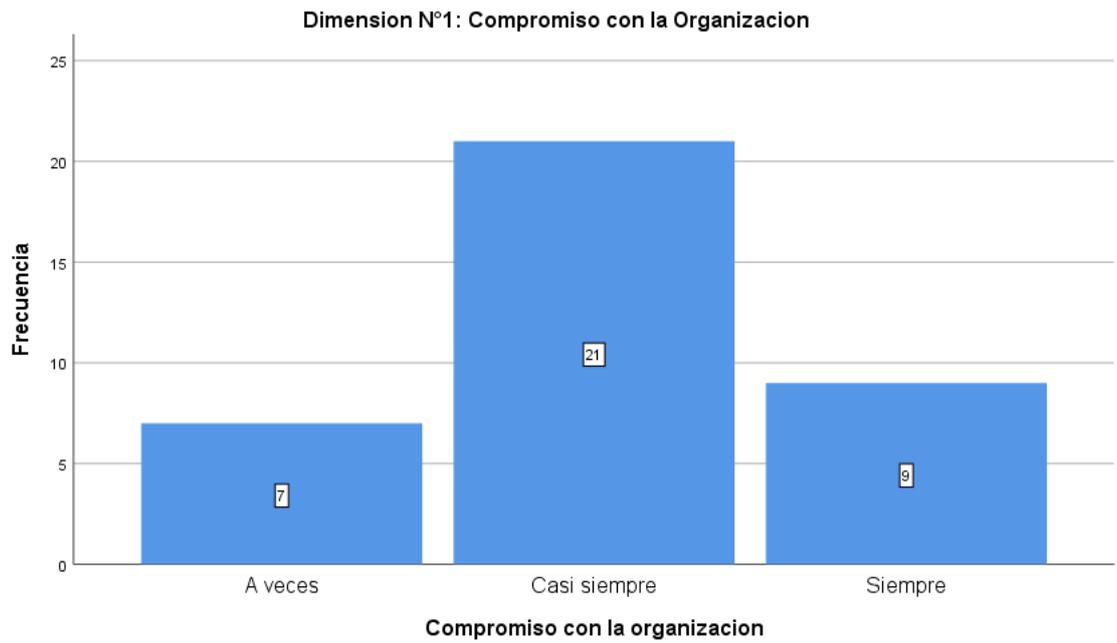
Tabla 8

Dimensión 1: compromiso con la organización

	Frecuencia	%	% acumulado
A veces	7	18,9	18,9
Casi siempre	21	56,8	75,7
Siempre	9	24,3	100,0
Total	37	100,0	

Figura 6

Compromiso con la organización



Interpretación: De los resultados en referencia se observa que los encuestados, en relación a la dimensión “compromiso con la organización”, han manifestado en un porcentaje más alto (56.8%) que, casi siempre, se da compromiso con la organización entre los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad en 2023; habiendo quedado vacío de calificación, las alternativas “nunca” y “casi nunca”.

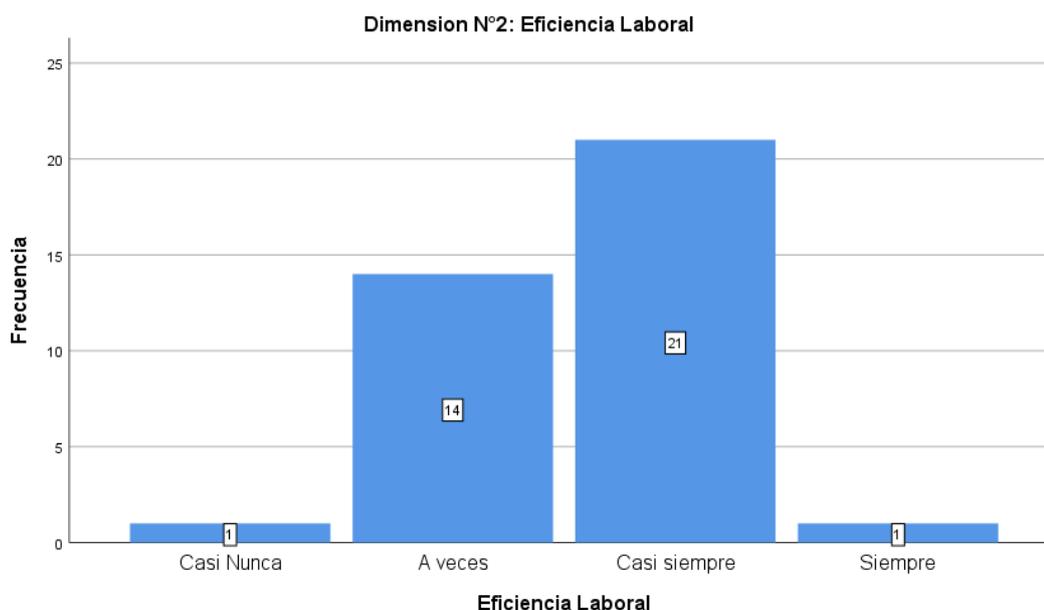
Tabla 9

Dimensión No. 02: Eficiencia laboral

	Frecuencia	%	% acumulado
Casi Nunca	1	2,7	2,7
A veces	14	37,8	40,5
Casi siempre	21	56,8	97,3
Siempre	1	2,7	100,0
Total	37	100,0	

Figura 7

Eficiencia laboral



Interpretación: De los resultados en referencia se observa que los encuestados, en relación a la dimensión “eficiencia laboral”, han manifestado en un porcentaje más alto (56.8%) que, casi siempre, se da la eficiencia laboral entre los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad en 2023; habiendo quedado vacío de calificación, la alternativa “nunca”.

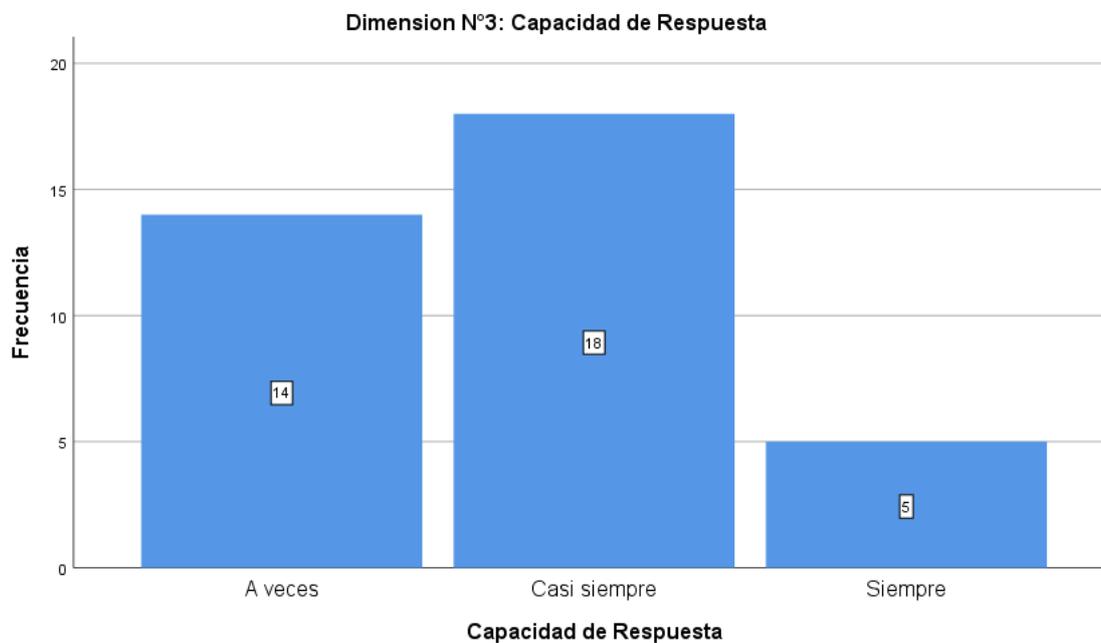
Tabla 10

Dimensión N°3: Capacidad de respuesta

	Frecuencia	%	% acumulado
A veces	14	37,8	37,8
Casi siempre	18	48,6	86,5
Siempre	5	13,5	100,0
Total	37	100,0	

Figura 8

Dimensión capacidad de respuesta



Interpretación: De los resultados en referencia se observa que los encuestados, en relación a la dimensión “capacidad de respuesta”, han manifestado en un porcentaje más alto (48.6%) que, casi siempre, se da la capacidad de respuesta a los usuarios entre los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad en 2023; habiendo quedado vacíos de calificación, las alternativas “nunca” y “casi nunca”.

4.3. Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

HO: La motivación laboral no se asocia positivamente con la calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, en 2023

HA: La motivación laboral se asocia positivamente con la calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, en 2023.

Tabla 11*La motivación laboral vs la calidad de servicio*Matriz de Correlación. Prueba de Correlación de Rho de Spearman.
Hipótesis General

			Motivación Laboral	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Motivación Laboral	Coefficiente correlacional	1,000	,398*
		Sig. de bilateralidad	.	,015
		N	37	37
	Calidad de Servicio	Coefficiente correlacional	,398*	1,000
		Sig. de bilateralidad	,015	.
		N	37	37

Interpretación: De la tabla en referencia se observa que el coeficiente de correlación entre ambas variables, la motivación laboral y la calidad de servicio es 0.398, resultado que indica una asociación positiva, hecho que se comprueba evaluando si es significativo la asociación entre variables. La prueba nos indica que la significación bilateral es 0,015; y este valor al ser menor a 0.05 (probabilidad de error) nos permite asumir la determinación estadística de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa; en consecuencia, debido a los resultados alcanzados y con un 95% de confianza, se puede afirmar que sí existe una asociación positiva entre ambas variables; lo que quiere decir, en otras palabras, a mayor motivación laboral hay mayor calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, en 2023.

Hipótesis específica No. 01

HO: La estimulación laboral no se asocia positivamente en el compromiso

con la organización administrativa institucional de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, en 2023.

HA: La estimulación laboral se asocia positivamente en el compromiso con la organización administrativa institucional de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, en 2023.

Tabla 12

Estimulación Laboral vs Compromiso con la organización

Matriz de Correlación. Prueba de Correlación de Rho de Spearman

			dEsti mulaci on	dCom promi so
Rho de Spearman	dEstim ulacio n	Coefficiente correlacional Sig. de bilateralidad N	1,000 .	,084 ,620 37 37
	dCom promis o	Coefficiente de correlación Sig. de bilateralidad N	,084 ,620 37	1,000 . 37 37

Interpretación: De los resultados de la tabla en referencia se observa que los resultados de la asociación o coeficiente de correlación es 0,084, lo cual indica una asociación casi nula entre la Estimulación Laboral y el Compromiso con la Organización, hecho que se comprueba evaluando la significación asintótica (bilateral) que es 0,620. Este valor al ser mayor a 0.05 (probabilidad de error), se toma la decisión estadística de rechazar la hipótesis alternativa y aceptar la hipótesis nula; en consecuencia, debido a los resultados obtenidos y con un 95% de confianza, se puede afirmar que la asociación entre ambas dimensiones es casi nula; es decir, técnicamente no existe dicha asociación entre ambas dimensiones estudiadas.

Hipótesis específica 2

HO: Las relaciones interpersonales no se asocian positivamente con la eficiencia laboral de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, en 2023.

HA: Las relaciones interpersonales no se asocian positivamente con la eficiencia laboral de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, en 2023.

Tabla 13

Relaciones Interpersonales vs Eficiencia Laboral

Matriz de Correlación. Prueba de Correlación de Rho de Spearman

			dInter perso nales	dEfi cien cia
Rho de Spearman	dInterper sonales	Coeficiente correlacional	1,000	,25 0
		Sig. de bilateralidad	.	,13 6
		N	37	37
	dEficien cia	Coeficiente correlacional	,250	1,0 00
		Sig. de bilateralidad	,136	.
N		37	37	

Interpretación: De los resultados de la tabla en referencia se observa que la asociación o coeficiente de correlación es 0,250, lo cual indica una asociación positiva baja entre las dimensiones, relaciones interpersonales y la eficiencia laboral de los trabajadores, hecho que se ha comprobado evaluando si la asociación entre ambas dimensiones es significativa. Y la prueba nos indica que la significación asintótica (bilateral) es 0,136; y este valor al ser mayor a 0.05 (probabilidad de error), nos permite tomar la decisión estadística de rechazar la hipótesis alternativa y aceptar la hipótesis

nula; en consecuencia, debido a los resultados obtenidos y con 95% de confianza, se puede afirmar que la asociación entre ambas dimensiones no es significativa.

Hipótesis específica 3

HO: El desempeño laboral no se asocia positivamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, en 2023

HA: El desempeño laboral se asocia positivamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, en 2023.

Tabla 14

Desempeño Laboral vs Capacidad de Respuesta

Matriz de Correlación. Prueba de Correlación de Rho de Spearman

			dDes empe ño	dRes pues ta
Rho de Spearman	dDes empe ño	Coefficiente correlacional	1,000	,403*
		Sig. bilateral	.	,013
		N	37	37
	dRes pues ta	Coefficiente de correlación	,403*	1,00 0
		Sig. bilateral	,013	.
		N	37	37

Interpretación: De los resultados de la tabla en referencia se observa que la asociación o coeficiente de correlación es 0,403, lo cual indica una asociación positiva entre el desempeño laboral y la capacidad de respuesta de los trabajadores, hecho que se comprueba evaluando si es significativa la asociación entre variables. La prueba nos indica que la significación asintótica (bilateral) es 0,013; y este valor al ser menor a 0.05 (probabilidad de error) nos permite tomar la decisión estadística de rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa; en consecuencia, debido a los

resultados obtenidos y con 95% de confianza, se puede afirmar que sí existe asociación positiva entre las dimensiones desempeño laboral y capacidad de respuesta, de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, en 2023.

V. DISCUSIÓN

Esta etapa del estudio, que si bien es cierto que posee mayor “libertad” en cuanto se refiere a su formalización (Escamilla, 2018), sin embargo, debe ser entendida como una rigurosa autoevaluación crítica que debe hacer el investigador respecto al problema estudiado, acto que debe comprender, desde su concepción hasta la obtención de los resultados esperados en dicho estudio.

Siendo así, en relación al problema y *objetivo general* que se ha investigado, relación entre las categorías de motivación y la calidad de servicio, de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, luego de la aplicación del programa estadístico de correlación de Rho de Spearman, se ha demostrado que sí existe una asociación positiva y fuerte entre ambas variables, puesto que el resultado de la correlación aludida resultó 0.398 y la significación asintótica bilateral 0.015; y al ser este valor menor a 0.05 (margen de error), se tomó la decisión de rechazar la hipótesis nula y aceptar la alternativa o de investigación.

Este resultado de verificación respecto la categoría de motivación en particular, es determinante en el comportamiento laboral de los trabajadores en una organización determinada, como lo han manifestado otros investigadores en estudios diversos, como el de Ambasplata y Ambasplata (2020), quienes llegaron a la conclusión que la motivación de un trabajador es determinante para optimizar “el crecimiento y fortalecimiento” de toda organización institucional, llámese productiva o laboral; Igualmente, López (2021), quien estudió el mismo tema en una RENIEC nacional, manifestó que la motivación de un trabajador influye significativamente en la productividad laboral del personal que presta servicio en dicha entidad. Por su parte,

Gonzales (2021), después de explicitar las diferencias entre la influencia de factores extrínsecos e intrínsecos en la motivación, manifiesta que la categoría que tiene mayor evidencia significativa, es la extrínseca, en tanto que ella incide mayormente en la satisfacción laboral. Por otro lado, De los Ríos (2018), manifiesta también que el tema de la motivación tiene incidencia no solo en la satisfacción sino también en la consecución de un óptimo clima laboral.

En efecto, la alternativa de clima laboral es otro factor determinante en toda actividad humana y en toda organización, pero con más fuerza impositiva aún, en una institución que interactúa con trabajadores o seres humanos, puesto entre ellos hay una diversidad de creencias, de hábitos y propósitos personales, los mismos que pueden interferir los objetivos laborales e incluso con el peligro de imponerse en todo el grupo y desviando así, las razones de la motivación laboral a fines opuestos a las meta y objetivos institucionales; y, peor aún, en desmedro de la práctica de las tres dimensiones o categorías principales, que según McClelland (1917-1998) y citado por Ponce (2018), debe sustentarse la motivación: la primera, la necesidad de poder a efecto de generar “impacto y control” orientado a personas o trabajadores que interactúan al interior de una organización determinada; la segunda, una motivación orientada al “logro” de objetivos y metas institucionales como sinónimo de éxito y excelencia fruto justamente de la excelencia del servicio prestado a los usuarios; y la tercera, la fidelización llamado también como “afiliación” a metas e idiosincrasia predispuestos por quienes dirigen la gestión institucional, a efecto de mantener una interrelación afectiva con la colectividad que hace del servicio de las bondades institucionales.

Sin embargo, respecto a la calificación de la variable “calidad de servicio”, los resultados alcanzados como en el caso nuestro, no son positivos del todo. Son, más bien, variados e incluso contradictorios. Arias (2020), por ejemplo, en el estudio que realizó también en una RENIEC específica del país, llegó a comprobar que la calidad de servicio que se ofrecía en dicha entidad era de nivel bajo, en tanto que en ella no les daban importancia a categorías claves como: “seguridad, capacidad de respuesta,

confiabilidad, empatía” y otros elementos de connotaciones fundamentalmente tangibles.

Los resultados alcanzados en su estudio por Charry y Flores (2021), son más negativa aún, puesto que las “expectativas y percepción ciudadana” del servicio de la RENIEC en la que efectuó el estudio, presentaba valores negativos, es decir el servicio que se prestaba en ella no satisfacía las expectativas de los usuarios; hecho que demuestra, en otras palabras, la atención que brindan los trabajadores a los usuarios en el servicio cotidiano de la institución, carecía de toda confianza y seguridad esperadas.

Y en los estudios precedentes realizados a nivel internacional, se revela también resultados y posiciones controversiales, especialmente en cuanto se refiere al tema de la motivación y su eficacia en la calidad del servicio. Saavedra et al. (2021), por ejemplo, manifiestan que debe “existir una sinergia entre factores externos e internos” para impulsar la motivación laboral y, concentrándose básicamente, en la innovación. Lo que quiere decir, en términos más comunes, que existe un desencuentro entre la definición de factores externos e internos que más incidencia tienen en la motivación laboral.

Claro que técnicamente no es del todo fácil diferenciar cuál de dichos factores son más influyentes y determinantes para direccionar una conducta laboral de mayor motivación Herminanda (2016), presupone que la gestión y motivación del talento humano es determinante para el crecimiento institucional e incluso para hacer frente a los competidores. Por su parte, Rubín de Celis (2020), luego del estudio realizado en torno a la institución donde labora, llegó a la conclusión que los factores que afectan de manera negativa la motivación laboral, están limitados a “los colegas de trabajo y a los jefes”. Tamaña afirmación apodíctica como pensar en una investigación centrada básicamente en las categorías aludidas, pero eso podría hacerse posteriormente. Por otro lado, Salas (2017), ya en plena estado de estar experimentado buena calidad de servicio a los usuarios, manifiesta que aparte de existir una buena calidad de servicio laboral, era necesario

potenciar aún más dicho servicio, mejorando otros elementos tangibles como, por ejemplo, la tecnología e instalaciones o infraestructura. Situación que corresponde pues a otros factores motivacionales.

En lo que respecta al primer objetivo específico, la estimulación laboral y el compromiso con la organización administrativa institucional, según resultados de la prueba estadística de Rho de Spearman, el coeficiente de correlación ha resultado 0,084 y la significación asintótica bilateral es 0,620; al ser este valor mayor a 0,05 (margen de error), se decidió rechazar la hipótesis alternativa y aceptar la hipótesis nula; en consecuencia, según dicho resultado, no existe pues una asociación positiva entre ambas dimensiones. Este hecho demuestra que, al interior de la institución motivo de estudio, no existe una política de compensación al trabajador como, por ejemplo, en premios, recompensas u otros beneficios sociales por la labor realizada al servicio de los usuarios o la colectividad en general, que acuden solicitando atención sobre sus requerimientos administrativos respectivos.

Por otro lado, en relación al segundo objetivo específico, las relaciones interpersonales y la eficiencia laboral, el resultado estadístico según data de correlación de Rho de Spearman, se ha demostrado que la asociación o coeficiente de correlación es 0,250 y la significación asintótica bilateral 0,136; y al ser este valor mayor a 0.05 (probabilidad de error), se decidió rechazar la hipótesis alternativa y aceptar la hipótesis nula; en consecuencia, teniendo en cuenta los resultados aludidos y asumiendo el 95% de confianza, nos permitió afirmar que la asociación entre ambas categorías no es significativa; es, en todo caso, una asociación positiva baja.

En este sentido, hay pues un desajuste entre la relación del trabajador y el servicio laboral que se brinda a los usuarios o público que acude a realizar sus respectivos requerimientos administrativos. Hecho que se expresa, como es fácil de comprender, en que la comunicación efectiva y abierta al interior de la institución es limitada, así como la empatía y reconocimiento de la individualidad entre el trabajador y los usuarios, posee también limitaciones; sumados a la restringida empatía con los usuarios que

acuden a la institución a realizar sus actividades administrativas requeridas.

Lo que significa, según Hancc (2021), que la relación entre de dos o más personas que constituyen un grupo social determinado, no llegan a reconocerse como integrantes del mismo grupo y, peor aún, no llegan a conocerse así mismo.

Por lo demás, según estudio de Sánchez (2018), el tema de eficiencia de servicio laboral, obtuvo una calificación de nivel “medio”, no solo debido a la baja capacidad de servicio de los colaboradores para ayudar a los usuarios, sino también por “desconocimiento de trámites” que debían efectuar.

Por último, en lo que respecta al objetivo específico tres, el desempeño laboral y la capacidad de respuesta del trabajador, según la data estadística de correlación de Rho de Spearman, el resultado del coeficiente de correlación es 0,403 y la significación asintótica bilateral 0,013; al ser este valor menor a 0,05 (margen de error), se decidió rechazar la hipótesis nula y aceptado la alternativa; en consecuencia, teniendo en cuenta los resultados aludidos y, con 95% de confianza, se llegó a la conclusión que sí existe una asociación positiva entre ambas categorías aludidas, es decir, entre el desempeño laboral y la capacidad de respuesta de los trabajadores. Este resultado se corrobora en el estudio de Olivera et al (2021), quien manifiesta que el desempeño laboral se sustenta en la competencia inherente a todo trabajador que cumple su responsabilidad laboral, pero de manera eficiente; es decir, poniendo en práctica su capacidad profesional de trabajador, cuyo propósito se concentre en “contribuir con la empresa o institución donde trabaja” (Cuello, 2020). Siendo así, también el desempeño laboral se debe entender orientado al “desempeño organizacional” (Álvarez, 2016); y, por otra parte, la capacidad de respuesta está orientada a responder a la “velocidad y la coordinación” con que asume su labor el trabajador en el curso de su actividad diaria, desarrollando a su capacidad en estricto sentido profesional ((Demuner et all. 2018).

Sin embargo, Arias (2020), después de efectuar el respectivo estudio

sobre el tema de la capacidad de respuesta de los colaboradores de una RENIEC, arribó a la conclusión que el nivel de la capacidad de respuesta de los colaboradores es bajo, debido al no haber desarrollados otras habilidades concomitantes a ella, como empatía, confiabilidad y otras cualidades de similar naturaleza. Además, muchos de estos elementos tangibles debido a su complejidad y dificultades conceptuales múltiples que posee, resultan ser difícil de ser medidos (Izquierdo, 2021).

En suma, en lo que respecta a la funcionalidad de las variables asumidas para efectuar el presente estudio, es necesario reconocer la amplitud conceptual y hechos que implica su uso. Primero, porque el término motivación implica un campo de acción amplio y diversificado, ya que se puede entender desde múltiples hechos y actuaciones humano-sociales. Sin embargo, su mayor conceptualización está limitada más al campo de la psicología que, a otras áreas del acontecer humano. Por esta razón, Coromoto y Villón (2019) siguiendo la propuesta teórica de Chavenato (2000) dicen, entre otros, que la motivación está ligada más al tema del “comportamiento” (acepción psicológica) y, por lo tanto, está implicado necesariamente a relaciones o efectos alcanzados dentro de una interrelación social determinada.

Situación que explica, entre otros alcances, que el acto de motivación es un factor circunscrito a todo hecho y circunstancia social específicas, porque esta es quien define la motivación específica según las circunstancias en las que ella debe ponerse en práctica. Siendo así, el tema de la motivación se puede estudiar desde diversas áreas de las ciencias humanas y sociales, no solamente de la psicología en particular, en tanto que tiene impacto en todo quehacer y actuar del ser humano. De ahí que se diga, según Deroncele et al. (2021), que van concordantes desde “la reconstrucción de la tarea, de la autonomía para cumplir objetivos y retroalimentación del desempeño” (p.571). Información que nos índice a afirmar que una de las limitaciones del presente estudio puede estar circunscrita en esa amplitud de gamas conceptuales que posee la motivación humana.

Por otro lado, en lo que respecta a la puesta en práctica de la metodología aplicada en la realización del estudio, ha sido útil en lo que respecta a la obtención de la información teórica requerida para desarrollar la investigación, así como para la recopilación de información de campo. En este sentido, dicho proceso científico ha permitido realizar el estudio ajustado a exigencias básicas de la metodología científica de investigación, cuyo dos soportes básicos e indispensables para sistematizar la investigación, son el “uso de conceptos y la construcción de hipótesis” (Herbas y Rocha, 2018). Siendo así, se puede decir que estas han sido las dos principales fortalezas del estudio; y la debilidad, el haber estado limitado en la dificultad de acceder a información existente revistas indexadas como Scopus y de artículos científicos publicados en lenguas extranjeras; sin embargo los datos recogidos, han dado la oportunidad de explicar y entender la naturaleza particular de la motivación y la calidad de servicio que se ofrece en una Jefatura Regional de Identidad, en claro beneficio de usuarios que interactúan al interior de ella, en búsqueda de información de uso personal; y en cuando a la amenaza, el haber concentrado el estudio solo en el espacio de la institución aludida, por lo que los resultados no podrían generalizarse más allá de los contextos limitados a dicho espacio.

Finalmente, según los resultados obtenidos en el estudio, se ha demostrado la relevancia científica que posee el resultado del estudio efectuado, a efecto de fortalecer el desarrollo de la ciencia de la motivación y calidad de servicio de los trabajadores; así mismo, tiene relevancia social en tanto que los resultados van a servir a la gestión de las Jefaturas Regionales de Identidad, a efecto de optimizar las políticas de organización e implementación de actividades de inducción a sus trabajadores para la sensibilización laboral de sus trabajadores, a efecto de alcanzar la calidad de servicio a los usuarios. Por lo tanto, el resultado alcanzado será sostenible en el tiempo, por lo menos hasta tanto no se realicen otras investigaciones de similar naturaleza en el mismo entorno institucional. Para este efecto, se recomienda utilizar otras categorías o temas no tratados, con el objeto de ampliar el analizar de las bondades o limitaciones de la institución y que

requieran ser evaluadas en pleno beneficio de la institución aludida y en la que se ha concentrado el actual estudio.

CONCLUSIONES

Primera: En relación a la motivación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, se ha demostrado que sí existe una asociación positiva y fuerte entre ambas variables de estudio; hecho que puede verificarse en el resultado estadístico correspondiente al procesamiento del objetivo general.

Segunda: En relación a la estimulación laboral y el compromiso con la organización administrativa de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, se ha demostrado que no existe una asociación positiva entre ambas dimensiones de estudio; tal como puede verificarse en el resultado estadístico correspondiente al procesamiento del objetivo específico uno.

Tercera: En lo que respecta al estudio de las relaciones interpersonales y la eficiencia laboral de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, se ha demostrado que no existe una asociación positiva entre ambas dimensiones; tal como puede verificarse en el resultado del procesamiento estadístico correspondiente al objetivo específico dos.

Cuarta. En relación al estudio del desempeño laboral y capacidad de respuesta de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, se ha demostrado que sí existe una asociación positiva fuerte entre ambas dimensiones; tal como puede verificarse en el resultado estadístico correspondiente al procesamiento del objetivo específico tres.

VI. RECOMENDACIONES

Primera: La Jefatura Regional de Identidad debe disponer a través de la unidad de servicio correspondiente organizar actividades académico profesionales para impulsar políticas de educación y sensibilización sobre el tema de motivación laboral de sus trabajadores

Segunda: Efectuar un análisis y evaluación correspondiente de los trabajadores de la Jefatura Regional de Identidad, con el objeto de superar la ausencia de estimulación laboral y alcanzar de ese modo la mejor integración de los trabajadores en beneplácito de ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

Tercera: Mejorar la capacidad laboral de los trabajadores través de políticas de socialización específicas, organizada por la Jefatura Regional de Identidad, con el objeto de optimizar y alcanzar una atención eficiente al requerimiento de los usuarios.

Cuarta: Elaborar y aplicar por la instancia institucional correspondiente un plan organizado de capacitación de los trabajadores referente a temas de buen desempeño laboral, con el objeto de alcanzar una efectiva interacción entre trabajadores y usuarios que hacen uso del servicio administrativo de la institución.

REFERENCIAS

Arias, J. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del registro nacional de identificación y estado civil (RENIEC) agencia San Ignacio-Cajamarca, 2019. Recuperado de:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7428/Arias%20Rodriguez%2c%20Jos%c3%a9%20Jeffrey.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Álvarez, A. (2016). La motivación y su incidencia en el desempeño del empleado de carrera. Medición e implicaciones para la administración pública colombiana". Rev. Diálogos de Saberes. Universidad Libre (Bogotá). <https://revistas.unilivre.edu.co/index.php/dialogos/article/view/1085/838>

Álvarez, P. (2018). Ética e investigación. Ethics and research primer. Universidad de Santiago de Cali. Recuperado de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-EticaEInvestigacion-6312423.pdf>

Ambasplata, E. y Ambasplata, J. (2020). Relación de gestión empresarial con motivación laboral en la empresa productos lácteos los alpes eirl- Cajamarca. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/1301>

Aygün, M. (2021). Analysis of the relationship between job satisfaction and organizational. Recuperado <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1288689.pdf>

Baki, A. y Avunduk, Y. (2021). The Relationship between Job Satisfaction and Job Performance: A Study on Sports Industry. Recuperado <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1324967.pdf>

Badrut, M. and Tamam, S. (2022). The Effect of Work Motivation and Employee Performanc A Systematic Literature Review. Recuperado file:///C:/Users/usuario/Downloads/437+The+Effect+of+Work+Motivation+and+Employee_compressed.pdf

Cadena, E. la motivación y su relación con el desempeño laboral en la empresa Envatub S.A. de la provincia de Pichincha. Ecuador: Ambato, 2019. Recuperado de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2877/1/77044.pdf>

- Cid, Y. (2014). Teorías de la motivación laboral y constructos psicológicos relacionados. México: Universidad de León. Recuperado de <https://buleria.unileon.es/bitstream/handle/10612/4264/motivacion%20laboral.pdf?sequence=1>
- CONCYTEC (2020): Tipos de investigación. Lima: Concejo Nacional de Ciencia y Tecnología. Recuperado de: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIS_5b55a9811d9ab27b8e45c193546b0187
- Coromoto, H. y Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. Revista Sciantic, Vol. 3(2), recuperado de <https://repository.udem.edu.co/handle/11407/7074?show=full>
- Coronado, G. et al. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. Universidad Tecnológica el Retoño, México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/>
- Cuello, R. et al. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. Recuperado https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1417/1788
- Charry, J. y Flores, E. (2021). Calidad de atención en ciudadanos de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Lima. USMP: Instituto de gobierno y gestión pública. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/195/373>
- De los Ríos, S. (2018). Influencia del clima laboral en la motivación de los colaboradores del sector público. UNP, Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Programa Académico de Administración de Empresas. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3520/TSP_AE-L_007.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Demuner, M. et al (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. Recuperado. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2395-

86692018000300061

Deroncele, A. et al. (2021). Motivación en empresas de servicios: Contribuciones desde la intervención psicosocial. Venezuela. Universidad del Zula. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612006/29069612006.pdf>

El Khatib, M. et al. (2022). How Can Collaborative Work and Collaborative Systems Drive Operational Excellence in Project Management. Recuperado <https://www.scirp.org/journal/paperinformation.aspx?paperid=118238>

Escamilla, A. (2018). ¿Qué debe llevar la discusión? México: Cir. gen vol.40 no.3. Recuperado de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-00992018000300157

Fontavo, T. et al. (2018). La productividad y sus factores: incidencia en el mejoramiento organizacional. Dimens. Empres. Vol. 16, No. 16. Barranquilla. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-85632018000100047

González, D. (2019). An integrative conception of human motivation. Havana: Psychology Em study. Recuperado de <https://www.scielo.br/i/pe/a/m9rHpDz5TfWMCtmLffdq3Wc/?format=pdf&lang=es>

Guerin, B. (2019). The Use of Participatory and Non-Experimental Research Methods in Behavior Analysis. Perspectivas, 9(9), 248-264. <http://dx.doi.org/10.18761/PAC.2018.n2.09>

Guiraldo, D. et al. (2019). La motivación laboral: una revisión de la literatura. Universidad Internacional de Rioja. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/336130102_La_motivacion_labora_l_una_revision_de_la_literatura/link/5eb26df792851cbf7fa9490d/download

Hanco, M. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral. UNAP. Recuperado <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-186.pdf>

- Haradhan, M. (2020). Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences. *Munich Personal RePEc Archive*, 9(4), 52-79. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/105149/1/MPRA_paper_105149.pdf
- Herbas, B. y Rocha, E. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. Recuperado http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332018000200006
- Herzberg, F. (2017). Motivation to Work. International Version–Kindle. Recuperado de https://www.amazon.com/-/es/Frederick-Herzberg/dp/1138536911/ref=tmm_hrd_swatch_0?encoding=UTF8&qid=&sr=
- Herminanda, D. (2016). Motivación del talento humano: La clave del éxito de una empresa. *Investigación y Negocios* vol.9 no.13 Sucre jun. 2016. Recuperado de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372016000100005
- Hernández, R. et al. (2015). Metodología de investigación, 6ª. Ed. México: Editorial Mc Gaw Hill, pp. 39.40.
- Johnson, E. and Karlay, J. (2018). Impact of Service Quality on customer Satisfaction. Recuperado <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1246475/FULLTEXT01.pdf>
- Izquierdo, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública, Perú. *Rev. Horizonte Empresarial*. Enero - junio. Vol. 8 / N° 1, (pp. 425-437). Disponible: https://www.google.com/search?q=dimensiones+de+calidad+de+servicio+en+admiinstracion+publica&rlz=1C1UUXU_esPE983PE983&oq=dimensiones+de+calidad+de+servicio+en+admiinstracion+publica&aqs=chrome..69i57j0i546l2.54475j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8
- Kukuieff, G. (2014). Motivación del personal en la administración pública. Universidad N. de Cuyo. F. Ciencias económicas. Recuperado de: https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5174/kukuieffmotivaciondelpersonalap.pdf
- Lee, X. et al. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship

with turnover intention: Taking early-career employees as an example. Anal. Psicol. Vol.33 - No.3:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S021297282017000300028&lng=es&nrm=iso&tlng=en

López, D. (2021). La motivación laboral y su influencia en el nivel de productividad de los trabajadores del RENIEC Trujillo, periodo 2020. Recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNIT_a205cb90614afe7989a3f0ac97694f67

Madero, S. y Rodríguez, M. (2017). Relación entre las teorías X y Y de McGregor, las formas de retribuir y la satisfacción de las personas en su trabajo. Ciencia UAT vol.13 no.1 Ciudad Victoria. Recuperado de https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582018000200095

Marín, H. y Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. Recuperado: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=s1727558x2017000400008&script=sci_abstract

Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. REDIE, 20(1), 38-47. <https://doi.org/10.24320/redie.2018.20.1.1347>

Mohammad, H., et al. (2021). Occupational burnout and job satisfaction among physicians in times of COVID-19 crisis: a convergent parallel mixed-method study. Recuperado <https://link.springer.com/content/pdf/10.1186/s12889-021-10897-4.pdf>

Olivera, Y. et al. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. Recuperado de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S2409-87522021000200003&script=sci_arttext

Osabiya, J. (2015). The effect of employees' motivation on organizational performance. Academic Journals, Vol. 7(4). Recuperado de <https://academicjournals.org/journal/JPAPR/article-full-text->

pdf/721D2F153302

Padovan, I. (2020). Teorías de la motivación, aplicación práctica. Mendoza: Universidad Nacional de Cuyo. Recuperado de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/15664/teorias-de-la-motivacin.-aplicacin-prctica.pdf

Patlan, J. (2015). Effect of burnout and work overload on the quality of work life. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232013000400008

Pinedo, E. (2022). La productividad en la sub gerencia de procesamiento de registros civiles de Reniec, Lima 2019. UCV, tesis maestría. Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59742/Pinedo_MER-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pirbakhsh, Sh. (2022). A Research Study on Motivation of Employees and Its Impact on their Job Satisfaction. Recuperado <https://www.sryahwapublications.com/open-journal-of-human-resource-management/pdf/v3-i2/1.pdf>.

Ponce, B. (2018). Estudio de teoría de motivación de McClelland y el desempeño laboral de los colaboradores de tienda Bembo, USMP, Posgrado. Recuperado de: https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4341/cueva_cs.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Ramírez, I. (2019). The Role of Work Motivation Based on Values in Employee's Retention in the 21st Century. Recuperado https://www.recercat.cat/bitstream/id/195347/Ramirez_MS_Role.pdf

Robbins Y A. Judge (2017). Comportamiento organizacional, 13ª. ed. Pearson Educación. Recuperado de: https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROB_BINS%20comportamiento-organizacional-13ª-ed-_nodrm.pdf

Robbins, S y Judge, T (2009). Comportamiento organizacional, 13ª edición. México: Pearson (pp.54-64). Recuperado de: <https://prezi.com/abyyrnc6tfey/robbins->

[s-y-judge-t-2009-comportamiento-organizacional/](#)

- Rojas, M. et al. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Rev. ESPACIOS. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Rubio, T. (2016). Recursos Humanos, Dirección y gestión de personas en las organizaciones. Octaedro. Recuperado de <https://octaedro.com/libro/recursos-humanos/>
- Ruiz, S. et al. (2021). Motivación: Buen desempeño laboral de los trabajadores de la gestión pública. Escuela de post grado Universidad César Vallejo - Tarapoto. Recuperado de: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/564/735>
- Saavedra, L. et al. (2021). la motivación de los colaboradores como elemento clave en el proceso de innovación de las organizaciones en Colombia. Recuperado <https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3925/Grupo%20La%20motivaci%C3%B3n%20de%20los%20colaboradores%20como%20elemento%20clave%20en%20el%20proceso%20de%20innovaci%C3%B3n%20de%20las%20organizaciones%20en%20Colombia.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Sagaró, N. y Zamora, L. (2020). Técnicas estadísticas para identificar posibles relaciones bivariadas. Rev. Cubana vol. 19, n.2. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-67182020000200008
- Salas. G. (2017). Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta. Colombia: Universidad de Manizales, Maestría. Recuperado de: https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3429/Salas_Ginna_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Samamé, R. (2021). Relación entre la motivación y el desempeño laboral en los trabajadores de una compañía de seguros ubicada en Miraflores en el año 2019. Recuperado de: https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5094/AE-L_020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sánchez, Y. (2018). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Jefatura Regional 3 de la ciudad de Tarapoto - RENIEC, 2018. UCV: Tarapoto, tesis Maestría.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26059/S%C3%A1nchez_PY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva, J. et al. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. Recuperado de

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085

Sotelo, J. y Acosta, N. (2018). Calidad en el servicio y sus dimensiones-análisis de correlación. México: Universidad Juárez del Estado de Durango, Facultad de Economía, Contaduría y Administración. Recuperado de: corfan.org/proceedings/La_gestion_estrategica_ante_la_calidad_y_productividad_organizacional/La_gestion_estrategica_ante_la_calidad_y_productividad_organizacional_9.pdf

Stein, J. (2022). What should be included in your very first Gantt Chart? Recuperado <https://www.questionsanswered.net/lifestyle/what-to-include-in-firschart?utmcontent=params%3Ao%3D740012%26ad%3DdirN%26qo%3DserpIndex&ueid>

Tziner, A. et al. (2019). Revisiting work engagement from a moderated-mediation vantage point. Madrid: Rev. psicol. trab. organ. vol.35 no.3, 2019. Recuperado de:

https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S157659622019000300007&lng=es&nrm=iso&tlng=en

Velarde, C. et al. (2017). Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, 2016. Recuperado de

https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1272

Villavicencio, E. (2016). La importancia de los estudios descriptivos. Evidencias en Odontología Clínica, 2(1), 6-7. <http://dx.doi.org/10.35306/eoc.v2i1.77>

ANEXOS.

Anexo N° 01

Tabla N° 01: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valor / Escala	Instrumento
Independiente: Motivación laboral	Es la satisfacción de los aspectos psicológicos y fisiológicos de la satisfacción de los empleados con los factores ambientales del trabajo, en otras palabras, como respuestas subjetivas de los empleados al entorno de trabajo. (Lee, et al, 2017).	Es proceso de deducción de dimensiones e indicadores correspondientes, así como la medición de información con escala Likert para interrelacionar las variables y contrastar las hipótesis con SPSS 2.5	1. Estimulación laboral	*Reconocimiento/recompensas *Colaborativo *Crecimiento profesional	Ordinal / escala Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Cuestionario Ítems de 1 a 3 Ítems de 4 a 6 Ítems de 7 a 9
			2. Relaciones interpersonales	*Comunicación efectiva y abierta *Individualidad *Empatía		
			3. Desempeño laboral	*Conocimiento temas registrales *actitud de servicio *Responsabilidad y eficacia		
Dependiente: Calidad de Servicio	Es el "conjunto de actividades o medidas adoptadas por la institución con el fin de evitar o disminuir los riesgos derivados del trabajo" (Blanco, E., 2019, p. 2).	Es proceso de deducción de dimensiones e indicadores, así como la fijación de medición de información con escala Likert, a efecto de interrelacionar las variables y contrastar las hipótesis con SPSS 2.5	1. Compromiso con la Institución	*Metas y objetivos *Fidelización *Satisfacción y resultados	Ordinal / escala Likert: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Ítems: 10 a 12 Ítems: 13 a 15 Ítems: 16 a 18 Total ítems: 18
			2. Eficiencia laboral	*Proactividad *Profesionalismo *Creatividad		
			3. Capacidad de respuesta	*Capacitación *Uso de plataforma virtual * Autocrítica		

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: La motivación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, 2023

Autor: Br. Valle Oquendo, Jaqueson Hendrix

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología	Técnicas e instrumentos
<p>General ¿En qué consiste la relación de la motivación laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, en 2023?</p> <p>Específicos: 1. ¿Cuál es la relación de la estimulación laboral y el compromiso con la organización administrativa institucional de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad de Tarapoto, en 2023? 2. ¿Cuál es la relación de las relaciones</p>	<p>General Determinar la relación de la motivación laboral con la calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, en 2023.</p> <p>Específicos 1. Determinar la relación de la estimulación laboral con el compromiso con la organización administrativa institucional de los trabajadores de una Jefatura Regional de</p>	<p>General La motivación laboral se asocia positivamente con la calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, en 2023</p> <p>1. La estimulación laboral se asocia positivamente con el compromiso con la organización administrativa institucional de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, en 2023</p>	<p>Independiente: Motivación laboral</p> <p><i>Dimensiones:</i> 1. Estimulación laboral 2. Relaciones interpersonales 3. Desempeño Laboral</p>	<p>Tipo La investigación es aplicada y de enfoque cuantitativo; nivel descriptivo correlacional, en tanto que se describe los rasgos observados de las variables de estudio</p> <p>Diseño Corresponde a no experimental y por lo tanto es de carácter transaccional. Cuyo diagrama es:</p> <p style="text-align: center;">OI</p> <p>M= r</p> <p style="text-align: center;">OD</p> <p>Donde: M= es la muestra OI= Observ. V Indep.</p>	<p>1. Técnica: La encuesta: para la recogida de información</p> <p>2. Instrumento Cuestionario de preguntas, organizado sobre la base de las variables, dimensiones e indicadores</p> <p>3. Su Aplicación: Previa medición en dos niveles:</p> <p>1: Confiabilidad: Con Alfa de Cronbach, cuya fórmula es:</p> $\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$

<p>interpersonales con la eficiencia laboral de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad de Tarapoto, en 2023?</p> <p>3. ¿Cuál es la relación del desempeño laboral con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad de Tarapoto, en 2023?</p>	<p>Identidad, en 2023</p> <p>2. Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la eficiencia laboral de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, en 2023</p> <p>3. Determinar la relación del desempeño laboral con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, en 2023</p>	<p>2. Las relaciones interpersonales se asocia positivamente con la eficiencia laboral de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, en 2023</p> <p>3. El desempeño laboral se asocia positivamente con la capacidad de respuesta de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, en 2023</p>	<p><i>Dependiente:</i></p> <p>Calidad de servicio</p> <p><i>Dimensiones:</i></p> <p>1. Compromiso con la organización</p> <p>2. Eficiencia laboral</p> <p>3. Capacidad de respuesta</p>	<p>OD=Oserv. V. Dep. r= Interrelación de variables</p> <p>Población: Está conformada por trabajadores o colaboradores, que hacen un total 37.</p> <p>Muestra - Es la misma cantidad de la población, es decir 37</p> <p>Muestreo: Es no probabilístico y por lo tanto es intencional, por tratarse de una población de cantidad pequeña</p>	<p>Donde:</p> <p>α= Alfa Vt= Varianza total Vi= varianza por ítem</p> <p>2.Validez contenido: Con juicio de 3 expertos.</p> <p>3.Procesamiento de datos: con Programa SPSS y para contrastar hipótesis: Chi cuadrado de Pearson</p>
---	--	---	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

Anexo N° 04. Certificado de expertos

Anexo 2 Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "la motivación laboral y calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradesco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Guillermo Príncipe Cotillo	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de investigación	
Institución donde labora:	UCV- Lima	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Motivación laboral y calidad de servicio
Autor:	Jaqueson Hendrix Valle Oquendo
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial al interior de la institución
Significación:	La primera variable Motivación laboral, contiene 3 dimensiones y 9 indicadores; la segunda variable es calidad de servicio, contiene 3 dimensiones y 9 indicadores, haciendo un total de 18 preguntas, el objetivo es determinar la relación de la motivación laboral con la calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad


Guillermo Príncipe Cotillo
Docente Universitario
Categoría Principal

4. **Soporte teórico**

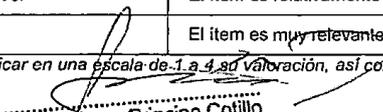
Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Motivación laboral	Estimulación laboral	Conjunto de vías, medios, métodos y formas de actuación que se establecen en relación con el trabajo y con el trabajador
	Relación interpersonal	Son las conexiones que se generan mínimo con la participación de dos o más personas con integrantes de un contexto social.
	Desempeño laboral	Son las actividades productivas observadas por los trabajadores según sus capacidades profesionales, a efecto de contribuir con la empresa o institución donde trabaja.
Calidad de servicio	Compromiso con la organización	Grado en que un empleado se identifica con una organización y sus metas
	Eficiencia laboral	capacidad que un equipo de trabajo tiene por cumplir con las tareas asignadas.
	Capacidad de respuesta	Es la acción asumida en base a conocimientos adquiridos, así como también "habilidades desarrolladas" para potenciar a labor efectiva.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario la motivación laboral y calidad de servicio, elaborado por Jaqueson Hendrix Valle Oquendo en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión e indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra o está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial e importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde


 Dr. Guillermo Príncipe Cotillo
 Docente Universitario
 Categoría Principal

sus observaciones que considere pertinente

Dimensiones del instrumento: Motivación laboral

- Primera dimensión: **Estimulación laboral**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la estimulación laboral con el compromiso con la organización administrativa.

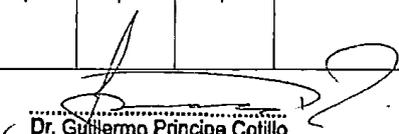
Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento / recompensas	¿Recibe reconocimiento / recompensas por dar un buen servicio a los usuarios?	4	4	4	
Colaborativo	¿Percibes un ambiente laboral colaborativo en el trabajo diario?	4	4	4	
Crecimiento profesional	¿Existe oportunidad de crecimiento profesional en la institución en la que labora?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Relación interpersonal**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la eficiencia laboral de los trabajadores.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación afectiva y abierta.	¿se practican la institución comunicación efectiva y abierta con vuestro jefe inmediato?	4	4	4	
Individualidad	¿Se respeta la individualidad de cada trabajador en la ejecución de sus actividades?	4	4	4	
Empatía	¿se percibe una actitud de empatía entre vuestros compañeros de trabajo?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **El desempeño laboral**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del desempeño laboral con la capacidad de respuesta de los trabajadores

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento en temas registrales	¿Aseguras poseer conocimientos sobre temas registrales según la función que cumple en su puesto de trabajo?	4	4	4	
Actitud de servicio	¿Aseguras que tus compañeros demuestran una actitud de servicio eficiente a los usuarios?	4	4	4	
Responsabilidad y eficacia	¿Aseguras que el trabajo que desempeñan al interior institución es responsable y eficaz?	4	4	4	


 Dr. Guillermo Principe Cotillo
 Docente Universitario
 Categoría Principal

Dimensiones del instrumento: Calidad de Servicio

- Primera dimensión: **Compromiso con la institución**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la estimulación laboral con el compromiso con la organización administrativa.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas y objetivos	¿Su labor está orientado a cumplir metas y objetivos?	4	4	4	
Fidelización	¿Se siente fidelizado con la labor del área que realiza?	4	4	4	
Satisfacción y resultados	¿Se siente satisfecho con los resultados obtenidos de su labor diaria?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Eficiencia laboral**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la eficiencia laboral de los trabajadores.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proactividad	¿consideras que tus compañeros de trabajo son proactivos para cumplir con las funciones asignadas?	4	4	4	
Profesionalismo	¿Demuestras actitud empática cuando atiendes a los usuarios?	4	4	4	
Creatividad	¿Asume actitud creativa para resolver problemas del usuario?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del desempeño laboral con la capacidad de respuesta de los trabajadores.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación	¿La institución promueve actividades de capacitación para una mejor atención al usuario?	4	4	4	
Uso de plataforma virtual	¿Se utiliza las plataformas virtuales para realizar trámites y resolver problemas de similar naturaleza de los usuarios?	4	4	4	
Autocrítica	¿Aplica usted el principio de autocrítica para mejorar el servicio a los usuarios?	4	4	4	

Resumen Principio Cotillo
Docente Universitario
Categoría Principal

Firma

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "la motivación laboral y calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en la presente investigación. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Grecia Velásquez Pintado	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Relatora Sala Penal de Apelaciones	
Institución donde labora:	Poder Judicial	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Motivación laboral y calidad de servicio
Autor:	Jaqueson Hendrix Valle Oquendo
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial al interior de la institución
Significación:	La primera variable Motivación laboral, contiene 3 dimensiones y 9 indicadores, la segunda variable es calidad de servicio, contiene 3 dimensiones y 9 indicadores haciendo un total de 18 preguntas, el objetivo es determinar la relación de la motivación laboral con la calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad

4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Motivación laboral	Estimulación laboral	Conjunto de vías, medios, métodos y formas de actuación que se establecen en relación con el trabajo y con el trabajador
	Relación interpersonal	Son las conexiones que se generan mínimo con la participación de dos o más personas con integrantes de un contexto social.
	Desempeño laboral	Son las actividades productivas observadas por los trabajadores según sus capacidades profesionales a efecto de contribuir con la empresa o institución donde trabaja.
Calidad de servicio	Compromiso con la organización	Grado en que un empleado se identifica con una organización y sus metas
	Eficiencia laboral	Capacidad que un equipo de trabajo tiene por cumplir con las tareas asignadas.
	Capacidad de respuesta	Es la acción asumida en base a conocimientos adquiridos, así como también "habilidades desarrolladas" para potenciar una labor efectiva.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario la motivación laboral y calidad de servicio elaborado por Jaqueson Hendrix Valle Oquendo en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Dimensiones del instrumento: Calidad de Servicio

- Primera dimensión: **Compromiso con la institución**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la estimulación laboral con el compromiso con la organización administrativa.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas y objetivos	¿Su labor está orientado a cumplir metas y objetivos?	4	4	4	
Fidelización	¿Se siente fidelizado con la labor del área que realiza?	4	4	4	
Satisfacción y resultados	¿Se siente satisfecho con los resultados obtenidos de su labor diaria?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Eficiencia laboral**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la eficiencia laboral de los trabajadores.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proactividad	¿Consideras que tus compañeros de trabajo son proactivos para cumplir con las funciones asignadas?	4	4	4	
Profesionalismo	¿Demuestras actitud empática cuando atiendes a los usuarios?	4	4	4	
Creatividad	¿Asume actitud creativa para resolver problemas del usuario?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del desempeño laboral con la capacidad de respuesta de los trabajadores.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación	¿La institución promueve actividades de capacitación para una mejor atención al usuario?	4	4	4	
Uso de plataforma virtual	¿Se utiliza las plataformas virtuales para realizar trámites y resolver problemas de similar naturaleza de los usuarios?	4	4	4	
Autocrítica	¿Aplica usted el principio de autocrítica para mejorar el servicio a los usuarios?	4	4	4	


 GRETHA M. SOSA PINTADO
 Mg. Gestión Pública
 Dra. Derecho
 DNI N° 46928010



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
VELÁSQUEZ PINTADO, GRECIA DNI 46929010	Doctora en Derecho Fecha de diploma: 21/03/2023 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 31/01/2023	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
VELÁSQUEZ PINTADO, GRECIA DNI 46929010	MAESTRO/MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 06/05/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 25/06/2015 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
VELASQUEZ PINTADO, GRECIA DNI 46929010	ABOGADA Fecha de diploma: 09/03/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
VELASQUEZ PINTADO, GRECIA DNI 46929010	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 20/10/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

Anexo 2 Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "la motivación laboral y calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en la presente investigación. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Liceth Paima Juzga	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Especialista Judicial.	
Institución donde labora:	Poder Judicial.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)	
	Más de 5 años ()	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Motivación laboral y calidad de servicio
Autor:	Jaqueson Hendrix Valle Oquendo
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial al interior de la institución
Significación:	La primera variable Motivación laboral, contiene 3 dimensiones y 9 indicadores, la segunda variable es calidad de servicio, contiene 3 dimensiones y 9 indicadores haciendo un total de 18 preguntas, el objetivo es determinar la relación de la motivación laboral con la calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad

4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Motivación laboral	Estimulación laboral	Conjunto de vías, medios, métodos y formas de actuación que se establecen en relación con el trabajo y con el trabajador
	Relación interpersonal	Son las conexiones que se generan mínimo con la participación de dos o más personas con integrantes de un contexto social.
	Desempeño laboral	Son las actividades productivas observadas por los trabajadores según sus capacidades profesionales a efecto de contribuir con la empresa o institución donde trabaja.
Calidad de servicio	Compromiso con la organización	Grado en que un empleado se identifica con una organización y sus metas
	Eficiencia laboral	Capacidad que un equipo de trabajo tiene por cumplir con las tareas asignadas.
	Capacidad de respuesta	Es la acción asumida en base a conocimientos adquiridos, así como también "habilidades desarrolladas" para potenciar una labor efectiva.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario la motivación laboral y calidad de servicio elaborado por Jaqueson Hendrix Valle Oquendo en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Dimensiones del instrumento: Motivación laboral

- Primera dimensión: **Estimulación laboral**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la estimulación laboral con el compromiso con la organización administrativa.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento recompensas	¿Recibe reconocimiento / recompensas por dar un buen servicio a los usuarios?	4	4	4	
Colaborativo	¿Percibes un ambiente laboral colaborativo en el trabajo diario?	4	4	4	
Crecimiento profesional	¿Existe oportunidad de crecimiento profesional en la institución en la que labora?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Relación interpersonal**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la eficiencia laboral de los trabajadores.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación afectiva y abierta.	¿Se practican la institución comunicación efectiva y abierta con vuestro jefe inmediato?	4	4	4	
Individualidad	¿Se respeta la individualidad de cada trabajador en la ejecución de sus actividades?	4	4	4	
Empatía	¿se percibe una actitud de empatía entre vuestros compañeros de trabajo?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **El desempeño laboral**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del desempeño laboral con la capacidad de respuesta de los trabajadores

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento en temas registrales	¿Aseguras poseer conocimientos sobre temas registrales según la función que cumple en su puesto de trabajo?	4	4	4	
Actitud de servicio	¿Aseguras que tus compañeros demuestran una actitud de servicio eficiente a los usuarios?	4	4	4	
Responsabilidad y eficacia	¿Aseguras que el trabajo que desempeñan al interior institución es responsable y eficaz?	4	4	4	


 M^o. EUGENIA JUZGA
ABOGADA
 DNI N° 4780405

Dimensiones del instrumento: Calidad de Servicio

- Primera dimensión: **Compromiso con la institución**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la estimulación laboral con el compromiso con la organización administrativa.

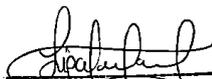
Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas y objetivos	¿Su labor está orientado a cumplir metas y objetivos?	4	4	4	
Fidelización	¿Se siente fidelizado con la labor del área que realiza?	4	4	4	
Satisfacción y resultados	¿Se siente satisfecho con los resultados obtenidos de su labor diaria?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Eficiencia laboral**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la eficiencia laboral de los trabajadores.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proactividad	¿Consideras que tus compañeros de trabajo son proactivos para cumplir con las funciones asignadas?	4	4	4	
Profesionalismo	¿Demuestras actitud empática cuando atiendes a los usuarios?	4	4	4	
Creatividad	¿Asume actitud creativa para resolver problemas del usuario?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Capacidad de respuesta**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del desempeño laboral con la capacidad de respuesta de los trabajadores.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación	¿La institución promueve actividades de capacitación para una mejor atención al usuario?	4	4	4	
Uso de plataforma virtual	¿Se utiliza las plataformas virtuales para realizar trámites y resolver problemas de similar naturaleza de los usuarios?	4	4	4	
Autocrítica	¿Aplica usted el principio de autocrítica para mejorar el servicio a los usuarios?	4	4	4	


 MG. LIGETH PALMA JUZGA
 ABOGADA
 DNI N° 47530405

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
PAIMA JUZGA, LICETH DNI 47530405	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 21/01/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2019 Fecha egreso: 01/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
PAIMA JUZGA, LICETH DNI 47530405	ABOGADO Fecha de diploma: 06/03/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN PERU
PAIMA JUZGA, LICETH DNI 47530405	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS Fecha de diploma: 23/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/05/2012 Fecha egreso: 19/02/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN PERU

Anexo 2

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "la motivación laboral y calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad, 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente en la presente investigación. Agradezco su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Juana Gissela López Dávila	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Especialista de Juzgado.	
Institución donde labora:	Poder Judicial.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
	Experiencia en Investigación Psicométrica: (sí corresponde)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Motivación laboral y calidad de servicio
Autor:	Jaqueson Hendrix Valle Oquendo
Procedencia:	Elaboración propia
Administración:	Presencial
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Presencial al interior de la institución
Significación:	La primera variable Motivación laboral, contiene 3 dimensiones y 9 indicadores, la segunda variable es calidad de servicio, contiene 3 dimensiones y 9 indicadores haciendo un total de 18 preguntas, el objetivo es determinar la relación de la motivación laboral con la calidad de servicio de los trabajadores de una Jefatura Regional de Identidad

4. **Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Motivación laboral	Estimulación laboral	Conjunto de vías, medios, métodos y formas de actuación que se establecen en relación con el trabajo y con el trabajador
	Relación interpersonal	Son las conexiones que se generan mínimo con la participación de dos o más personas con integrantes de un contexto social.
	Desempeño laboral	Son las actividades productivas observadas por los trabajadores según sus capacidades profesionales a efecto de contribuir con la empresa o institución donde trabaja.
Calidad de servicio	Compromiso con la organización	Grado en que un empleado se identifica con una organización y sus metas
	Eficiencia laboral	Capacidad que un equipo de trabajo tiene por cumplir con las tareas asignadas.
	Capacidad de respuesta	Es la acción asumida en base a conocimientos adquiridos, así como también "habilidades desarrolladas" para potenciar una labor efectiva.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario la motivación laboral y calidad de servicio elaborado por Jaqueson Hendrix Valle Oquendo en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

Dimensiones del instrumento: Motivación laboral

- Primera dimensión: **Estimulación laboral**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la estimulación laboral con el compromiso con la organización administrativa.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Reconocimiento recompensas	¿Recibe reconocimiento / recompensas por dar un buen servicio a los usuarios?	4	4	4	
Colaborativo	¿Percibes un ambiente laboral colaborativo en el trabajo diario?	4	4	4	
Crecimiento profesional	¿Existe oportunidad de crecimiento profesional en la institución en la que labora?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Relación interpersonal**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la eficiencia laboral de los trabajadores.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación afectiva y abierta.	¿Se practican la institución comunicación efectiva y abierta con vuestro jefe inmediato?	4	4	4	
Individualidad	¿Se respeta la individualidad de cada trabajador en la ejecución de sus actividades?	4	4	4	
Empatía	¿se percibe una actitud de empatía entre vuestros compañeros de trabajo?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **El desempeño laboral**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del desempeño laboral con la capacidad de respuesta de los trabajadores

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conocimiento en temas registrales	¿Aseguras poseer conocimientos sobre temas registrales según la función que cumple en su puesto de trabajo?	4	4	4	
Actitud de servicio	¿Aseguras que tus compañeros demuestran una actitud de servicio eficiente a los usuarios?	4	4	4	
Responsabilidad y eficacia	¿Aseguras que el trabajo que desempeñan al interior institución es responsable y eficaz?	4	4	4	


 Mg. MARIANA GISSELA LÓPEZ DÁVILA
ABOGADA
 D.N.I.º 45795021

Dimensiones del instrumento: Calidad de Servicio

- Primera dimensión: **Compromiso con la institución**
Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación de la estimulación laboral con el compromiso con la organización administrativa.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Metas y objetivos	¿Su labor está orientado a cumplir metas y objetivos?	4	4	4	
Fidelización	¿Se siente fidelizado con la labor del área que realiza?	4	4	4	
Satisfacción y resultados	¿Se siente satisfecho con los resultados obtenidos de su labor diaria?	4	4	4	

- Segunda dimensión: **Eficiencia laboral**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la influencia de las relaciones interpersonales en la eficiencia laboral de los trabajadores.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Proactividad	¿Consideras que tus compañeros de trabajo son proactivos para cumplir con las funciones asignadas?	4	4	4	
Profesionalismo	¿Demuestras actitud empática cuando atiendes a los usuarios?	4	4	4	
Creatividad	¿Asume actitud creativa para resolver problemas del usuario?	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Capacidad de respuesta**
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la relación del desempeño laboral con la capacidad de respuesta de los trabajadores.

Indicador	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación	¿La institución promueve actividades de capacitación para una mejor atención al usuario?	4	4	4	
Uso de plataforma virtual	¿Se utiliza las plataformas virtuales para realizar trámites y resolver problemas de similar naturaleza de los usuarios?	4	4	4	
Autocrítica	¿Aplica usted el principio de autocrítica para mejorar el servicio a los usuarios?	4	4	4	


 Mg. **MARIANA GISELA LÓPEZ DÁVILA**
ABOGADA
 DNI N° 45795021



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
LÓPEZ DÁVILA, JUANA GISSELA DNI 45795021	MAESTRA EN DERECHO PENAL Y PROCESAL PENAL Fecha de diploma: 17/06/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 30/10/2017 Fecha egreso: 20/01/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
LÓPEZ DÁVILA, JUANA GISSELA DNI 45795021	MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 20/12/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 12/03/2015 Fecha egreso: 30/04/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
LOPEZ DAVILA, JUANA GISSELA DNI 45795021	ABOGADA Fecha de diploma: 10/10/2013 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
LOPEZ DAVILA, JUANA GISSELA DNI 45795021	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 16/03/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

Anexo N° 05. Examen de confiabilidad (prueba piloto)

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	18

