



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Motivación laboral y calidad de servicio de los trabajadores del Registro  
Nacional de Identificación y Estado Civil, Pucallpa, 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

**AUTOR:**

Mg. Juan Carlos Torres Perdomo (ORCID: 0000-0002-2670-7202)

**ASESOR:**

Dr. Dionicio Godofredo González González (ORCID: 0000 -002-7518-1200)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**TRUJILLO - PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A Dios por sus infinitas bendiciones.  
A mi amada familia, por motivarme a  
seguir adelante.

Juan Torres

## **Agradecimiento**

Al Dr. Dionicio Godofredo Gonzalez Gonzalez quién dentro y fuera de clases ha contribuido con su sapiencia en la presente investigación, motivando y fortaleciendo las ganas para no desmayar en este duro camino de obtener el grado de Doctor, por ello, a mi querido asesor las palabras más sinceras de agradecimiento.

A la Lic. Iriani Pérez Saldaña y demás operadores del sistema de la oficina del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Pucallpa, que brindaron su apoyo y tiempo para la aplicación de los instrumentos de la presente investigación.

Al Doctor Adni Inocente Bonilla y demás expertos que validaron mis instrumentos de investigación, y que también contribuyeron con sus conocimientos a la realización de la presente tesis.

A mi señora madre Patricia Perdomo Pinto y a mi amada Leydi Elizabeth Panduro Rios, quienes con su apoyo y amor incondicional siempre me empujaron a empezar y terminar esta meta.

Juan Torres

## **Página del Jurado**

## **Declaratoria de Autenticidad**

## ÍNDICE

	Pg.
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Página del jurado .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Índice.....	vi
Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>II. MÉTODO .....</b>	<b>23</b>
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	23
2.2 Operacionalización de variables.....	24
2.3 Población, muestra y muestreo.....	26
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	27
2.5 Procedimiento.....	28
2.6 Métodos de análisis de datos .....	29
2.7 Aspectos éticos .....	29
<b>III. RESULTADOS.....</b>	<b>30</b>
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	<b>47</b>
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	<b>50</b>
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>52</b>
<b>VII. PROPUESTA .....</b>	<b>53</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>60</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>65</b>
1: Matriz de consistencia	
2: Instrumentos	
3: Validez de instrumentos	
4: Constancia emitida por la institución	
5. Fotografías	
6: Data	

## Índice de tablas

	<b>Pg.</b>
Tabla 1	<i>Matriz de operacionalización de las variables</i> 24
Tabla 2	<i>Distribución de la población de operadores del sistema</i> 26
Tabla 3	<i>Distribución de la muestra de operadores del sistema</i> 26
Tabla 4	<i>Confiabilidad del instrumento motivación laboral</i> 28
Tabla 5	<i>Confiabilidad del instrumento Calidad de servicio</i> 28
Tabla 6	<i>Resultados de la dimensión necesidades de logro de la variable motivación laboral</i> 30
Tabla 7	<i>Resultados de la dimensión necesidades de afiliación de variable motivación laboral</i> 31
Tabla 8	<i>Resultados de la dimensión necesidades de poder de la variable motivación laboral</i> 32
Tabla 9	<i>Resultados de la variable motivación laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Pucallpa 2019</i> 33
Tabla 10	<i>Resultados de la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio</i> 34
Tabla 11	<i>Resultados de la dimensión empatía de la variable calidad de servicio</i> 35
Tabla 12	<i>Resultados de la dimensión comunicación de la variable calidad de servicio</i> 36
Tabla 13	<i>Resultados de la variable calidad de servicio de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Pucallpa 2019</i> 37
Tabla 14	<i>Resultados de la prueba de normalidad de las variables motivación laboral y calidad de servicio</i> 38
Tabla 15	<i>Resultados de correlación de variables: motivación laboral y calidad de servicio</i> 39
Tabla 16	<i>Resultados de correlación entre la dimensión necesidades de logro y la variable calidad de servicio</i> 40
Tabla 17	<i>Resultados de correlación entre la dimensión necesidades de afiliación y la variable calidad de servicio</i> 41
Tabla 18	<i>Resultados de correlación entre la dimensión necesidades de poder y la variable calidad de servicio</i> 42

Tabla 19	<i>Resultados de correlación entre la variable motivación laboral y la dimensión confiabilidad</i>	43
Tabla 20	<i>Resultados de correlación entre la variable motivación laboral y la dimensión empatía</i>	44
Tabla 21	<i>Resultados de correlación entre la variable motivación laboral y la dimensión comunicación</i>	45

## Índice de figuras

		Pg.
Figura 1	<i>Resultados de la dimensión necesidades de logro de la variable motivación laboral</i>	30
Figura 2	<i>Resultados de la dimensión necesidades de afiliación de variable motivación laboral</i>	31
Figura 3	<i>Resultados de la dimensión necesidades de poder de la variable motivación laboral</i>	32
Figura 4	<i>Resultados de la variable motivación laboral de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Pucallpa 2019</i>	33
Figura 5	<i>Resultados de la dimensión confiabilidad de la variable calidad de servicio</i>	34
Figura 6	<i>Resultados de la dimensión empatía de la variable calidad de servicio</i>	35
Figura 7	<i>Resultados de la dimensión comunicación de la variable calidad de servicio</i>	36
Figura 8	<i>Resultados de la variable calidad de servicio de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Pucallpa 2019</i>	37

## Resumen

La investigación tiene como propósito determinar la relación que existe entre motivación laboral y calidad de servicio de los trabajadores del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Pucallpa 2019. La investigación responde al diseño no experimental, correlacional de corte transversal, tiene una población de 39 operadores del sistema de ambos sexos de la oficina del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil de Pucallpa, y para la muestra de la investigación se consideró trabajar con toda la población, es decir, que se tuvo una muestra poblacional, se utilizó una encuesta de cada una de las variables: motivación laboral y calidad de servicio, cada instrumento con el desarrollo de sus dimensiones e indicadores. El resultado hallado luego del recojo y procesamiento de la información fue un coeficiente de relación de Rho Spearman de 0,703; lo que indica que, si existe relación significativa entre las variables motivación laboral y calidad de servicio, por tanto, se concluye que cuando exista motivación laboral en el sector esté se evidenciará en la calidad de servicio de la oficina del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, Pucallpa.

**Palabras clave:** Motivación laboral, necesidades de logro, necesidades de afiliación y poder, calidad de servicio y satisfacción del usuario.

## **Abstract**

The purpose of the investigation is to determine the relationship between work motivation and quality of service of the workers of the National Identification and Civil Status Registry, Pucallpa 2019. The research responds to the non-experimental design, causal correlational cross-sectional, has a population of 39 operators of the system of both sexes of the offices of the National Registry of Identification and marital status, and for the sample the investigation considered working with the entire population that is to say that there was a population sample, a survey of each of the variables was used : labor motivation and quality of service, each instrument with the development of its dimensions and indicators. The result found after the collection and processing of the information was a Rho Spearman ratio coefficient of 0.703; which indicates that if there is a significant relationship between the variables work motivation and quality of service, therefore, it is concluded that when there is work motivation in the sector, it will be evidenced in the quality of service of the National Identification and Civil State Registry Office, Pucallpa.

**Keywords:** Work motivation, achievement needs, affiliation and power needs, quality of service and user satisfaction