



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Motivación y desempeño laboral de los colaboradores de  
la División de Fiscalización de personas naturales de la  
Intendencia Lima SUNAT, 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestro en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. José Luis Vivas Mendoza

**ASESOR:**

Mgtr. Eliana Soledad Castañeda Núñez

**SECCIÓN**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración de Talento Humano

**PERÚ – 2017**

## **Jurado calificador**

---

Dr. Rodolfo Talledo Reyes  
Presidente del jurado

---

Mgtr. Jesús Nuñez Untiveros  
Secretario del jurado

---

Mgtr. Eliana Castañeda Nuñez  
Vocal del jurado

### **Dedicatoria**

A Dios por guiarme por el buen camino. A mi familia por el apoyo incondicional y por valorar cada esfuerzo que realizo. A mis colegas que colaboraron en esta investigación.

### **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por haberme formado adecuadamente para obtener este grado académico.

A mi asesora quien con su gran conocimiento me ha guiado en este trabajo de investigación.

## Declaración de Autoría

Yo, José Luis VIVAS Mendoza, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Escuela de Post Grado, declaro el trabajo académico titulado: motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la División de Fiscalización de personas naturales de la Intendencia Lima SUNAT, presentada en 89 folios para la obtención del grado académico de Magister en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, octubre del 2016

---

José Luis VIVAS Mendoza

DNI N° 42877292

## **Presentación**

La presente investigación, busca identificar la relación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la división de fiscalización de personas naturales de la Intendencia de Lima – SUNAT - 2016, contando para ello con información real y directa de los colaboradores, para poder conocer el nivel de motivación interna y externa, de acuerdo a lo que los colaboradores perciben. Se buscará además determinar su relación con el desempeño laboral, logrando de esta manera cumplir el objetivo de la investigación.

Para un mejor entendimiento del contenido, se separa a la presente investigación por capítulos.

En el capítulo I, se presenta la introducción que comprende a los antecedentes, la fundamentación teórica, la justificación, el problema, las hipótesis y los objetivos.

En el capítulo II, se presenta el marco metodológico que comprende las variables, operacionalización de variables, metodología, tipo de estudio, diseño de estudio, población, muestra y muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos técnicos.

En el capítulo III, se detallan los resultados que se han encontrado en la investigación. Asimismo, en el capítulo IV incluimos la discusión de los resultados, considerando los objetivos e hipótesis planteadas.

Finalmente, mostramos las conclusiones de la investigación, así como las recomendaciones que se proponen, las referencias bibliográficas que nos han ayudado en el presente proyecto y los anexos.

## Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
<b>I. Introducción</b>	
1.1 Antecedentes	14
1.2 Fundamentación científica de la variable motivación	19
1.3 Fundamentación científica de la variable desempeño laboral	23
1.4 Definiciones que relacionan la motivación y el desempeño	27
1.5 Justificación	27
1.6 Problema	29
1.7 Hipótesis	30
1.8 Objetivos	30
<b>II. Marco metodológico</b>	
2.1. Variables	33
2.2. Operacionalización de variables	33
2.3. Metodología	34
2.4. Tipos de estudio	35
2.5. Diseño	36
2.6. Población, muestra y muestreo	36
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
2.8. Métodos de análisis de datos	39

<b>III. Resultados</b>	
3.1. Descripción de los resultados	40
3.2. Contrastación de hipótesis	48
<b>IV. Discusión</b>	51
<b>V. Conclusiones</b>	54
<b>VI. Recomendaciones</b>	56
<b>VII. Referencias bibliográficas</b>	58
<b>VIII. Anexos</b>	64
Anexo 1 Matriz de consistencia	
Anexo 2 Escala para medir la variable motivación	
Anexo 3 Cuestionario para medir la variable desempeño laboral	
Anexo 4 Certificados de validación	
Anexo 5 Base de datos de las variables	
Anexo 6 Autorización para la aplicación del instrumento	
Anexo 7 Artículo científico	
Anexo 8 Declaración jurada	



## Índice de tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 1 Operacionalización de la variable Motivación	34
Tabla 2 Operacionalización de la variable Desempeño Laboral	34
Tabla 3 Resultado de la validez del instrumento	38
Tabla 4 Baremo de la variable motivación	39
Tabla 5 Baremo de la variable desempeño laboral	39
Tabla 6 Distribución de los porcentajes de la variable motivación	41
Tabla 7 Distribución de los porcentajes de la variable motivación intrínseca	42
Tabla 8 Distribución de los porcentajes de la variable motivación extrínseca	43
Tabla 9 Distribución de los porcentajes de la variable desempeño laboral	44
Tabla 10 Distribución de los porcentajes de la dimensión eficiencia	45
Tabla 11 Distribución de los porcentajes de la dimensión productividad	46
Tabla 12 Distribución de los porcentajes en la tabla cruzada entre la variable motivación y desempeño laboral.	47
Tabla 13 Correlación entre motivación y desempeño laboral de los colaboradores de la División de Fiscalización de personas naturales de la Intendencia Lima SUNAT.	48
Tabla 14 Correlación entre motivación intrínseca y desempeño laboral de los colaboradores de la División de Fiscalización de personas naturales de la Intendencia Lima SUNAT.	49
Tabla 15 Correlación entre motivación extrínseca y desempeño laboral de los colaboradores de la División de Fiscalización de personas naturales de la Intendencia Lima SUNAT	50

## Índice de figuras

	<b>Pág.</b>
Figura 1 Teoría de la equidad. Adaptado de “Teoría de la equidad”, por Montana, 2002.	20
Figura 2 Definición de eficiencia.	26
Figura 3 Niveles de la variable motivación	41
Figura 4 Niveles de la dimensión motivación intrínseca	42
Figura 5 Niveles de la dimensión motivación extrínseca	43
Figura 6 Niveles de la variable desempeño laboral	44
Figura 7 Niveles de la dimensión eficiencia	45
Figura 8 Niveles de la dimensión productividad	46
Figura 9 Niveles en la tabla cruzada entre la variable motivación y desempeño laboral.	47

## Resumen

La presente investigación estuvo orientada a determinar la relación que tiene la motivación con el desempeño laboral de los colaboradores de la División de Fiscalización de personas naturales de la Intendencia Lima SUNAT – 2016, tomando como herramienta principal la información directa de cada uno de los colaboradores que la integran. Las variables de investigación serán la motivación y desempeño laboral, dentro de la variable motivación se consideran como dimensiones a la motivación intrínseca y a la motivación extrínseca, y dentro de la variable desempeño laboral se consideran a las dimensiones de productividad y eficiencia. La muestra estuvo conformada por 45 personas, entre hombres y mujeres. El tipo de investigación que se ha empleado es descriptivo y correlacional, ya que describe situaciones y determina el grado de relación entre las variables motivación y desempeño laboral. El diseño de investigación es de tipo no experimental de corte transversal y correlacional, ya que no se ha manipulado ni se ha sometido a prueba las variables de estudio, siendo el propósito, describir a ambas variables en un mismo momento. El instrumento utilizado fue la escala tipo Likert, escala de uso más amplio en encuestas para la investigación. La motivación si se relaciona con el desempeño laboral del personal de la División de Fiscalización de personas naturales de la Intendencia Lima SUNAT-2016.

Se concluye que, existe una relación directa y significativa entre las variables.

*Palabras claves:* motivación, desempeño laboral, incentivos.

## Abstract

The present investigation was oriented to determine the relation that has the motivation with the labor performance of the personal of the Division of Control of natural persons of the Intendencia Lima SUNAT - 2016, taking as main tool the direct information of each one of the collaborators that integrate it. The research variables will be motivation and work performance, within the variable motivation are considered as dimensions to intrinsic motivation and extrinsic motivation, and within the variable work performance are considered to the dimensions of productivity and efficiency. The sample consisted of 45 people, male and female. The type of research that has been used is descriptive and correlational, since it describes situations and determines the degree of relationship between the variables motivation and work performance. The research design is non-experimental cross-sectional and correlational, since the study variables have not been manipulated or tested, and the purpose is to describe both variables at the same time. The instrument used was a Likert-type questionnaire, the most widely used scale in research surveys. The motivation has a relation and influences the work performance of the personnel of the Division of Control of natural persons of the Intendencia Lima SUNAT-2016.

It's concluded that, there is a direct and significant relationship between the variables.

*Keywords:* motivation, labor performance, incentives.