



## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

“Motivación y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la División de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Cusco, 2021”

#### **TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

#### **AUTOR:**

Br. Maxdeo Quispe, De Vinci (ORCID: 0000-0001-5925-1283)

#### **ASESOR:**

Dios Zarate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0001-5728-3871)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**CALLAO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mis amadas hijas Abigail y Aroa por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día.

A mi amada madre quien con sus palabras de aliento me enseñó a ser perseverante con mis metas.

A todas las personas quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos con mi persona.

Br. De Vinci Maxdeo Quispe

## **Agradecimiento**

A Dios por darme la vida y a mi familia por apoyarme en cada decisión y proyecto.

A la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de continuar mis estudios y desarrollo profesional.

Al asesor por su apoyo incondicional en la elaboración de la presente investigación.

Br. De Vinci Maxdeo Quispe

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	10
3.1. Tipo y diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización	10
3.3. Población, muestra y muestreo, unidad de análisis	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
3.5. Procedimientos	12
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos éticos	12
IV. RESULTADOS	13
V. CONCLUSIONES	26
VI. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	30
Anexo 1. Matriz de consistencia	30
Anexo 2. Operacionalización de las variables	31
Anexo 3. Instrumento de recolección de datos	33
Anexo 4. Validación de los instrumentos	36
Anexo 5. Solicitud de Autorización	44
Anexo 6. Autorización	45

## Índice de tablas

Tabla 1. Estadísticos de fiabilidad	13
Tabla 2. Criterios de evaluación o escalas de medición de motivación	13
Tabla 3. Criterios de evaluación o escalas de medición de desempeño laboral	13
Tabla 4. Baremación de la variable motivación	14
Tabla 5. Baremación de la variable desempeño laboral	14
Tabla 6. Nivel de la dimensión factores higiénicos	14
Tabla 7. Nivel de la dimensión factores motivacionales	15
Tabla 8. Nivel de motivación	16
Tabla 9. Nivel de la dimensión desempeño en la función	17
Tabla 10. Nivel de la dimensión características individuales	17
Tabla 11. Nivel del desempeño laboral	18
Tabla 12. Pruebas de normalidad	19
Tabla 13. Grupos de correlación	20
Tabla 14. Interpretación de coeficiente de correlación de Spearman	20
Tabla 15. Relación entre factores higiénicos y el desempeño laboral	21
Tabla 16. Relación entre factores motivacionales y el desempeño laboral	21
Tabla 17. Relación entre motivación y el desempeño laboral	22

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel de la dimensión factores higiénicos	14
Figura 2. Nivel de la dimensión factores motivacionales	15
Figura 3. Nivel de motivación	16
Figura 4. Nivel de la dimensión desempeño en la función	17
Figura 5. Nivel de la dimensión características individuales	18
<i>Figura 6.</i> Nivel del desempeño laboral	19

## Resumen

La presente investigación intitulada "Motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - SUNAT, Cusco - 2021", tuvo como objetivo general determinar en qué medida la motivación se relaciona con el desempeño en los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, Cusco – 2021, la investigación es de tipo aplicada y diseño no experimental transversal, asimismo, la investigación se desarrolló en la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, con una muestra de 36 colaboradores, utilizando para la recolección de datos como instrumento el cuestionario, teniendo los siguientes resultados: En base a la prueba estadística Rho de Spearman, con un nivel de significancia = 0.00 y un valor rho = 0.606, se halló que la motivación se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, Cusco – 2021, de manera similar, con un nivel de significancia = 0.00 y un valor rho = 0.590, se afirma que los factores higiénicos se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores, asimismo, con un nivel de significancia = 0.008, y un valor rho = 0.437, se concluye que los factores motivacionales se relacionan con el desempeño laboral de los colaboradores.

Palabras clave: Motivación, Factores Higiénicos, Factores Motivacionales, Desempeño Laboral, Desempeño en la Función y Características Individuales.

## **Abstract**

The present investigation entitled "Motivation and work performance in employees of the Audit division of the National Superintendency of Customs and Tax Administration - SUNAT, Cusco - 2021", had as a general objective to determine to what extent motivation is related to performance In the collaborators of the Audit division of the National Superintendency of Customs and Tax Administration - SUNAT, Cusco - 2021, the research is of a basic type and non-experimental cross-sectional design, likewise, the research was developed in the Audit division of the National Superintendency of Customs and Tax Administration - SUNAT, with a sample of 36 collaborators, using the questionnaire as an instrument for data collection, having the following results: Based on the Spearman Rho statistical test, with a level of significance = 0.00 and a rho value = 0.606, it was found that motivation is related to lab performance oral report of the collaborators of the Audit division of the National Superintendency of Customs and Tax Administration - SUNAT, Cusco - 2021, in a similar way, with a level of significance = 0.00 and a value rho = 0.590, it is stated that the hygienic factors are related to the work performance of the collaborators, likewise, with a level of significance = 0.008, and a rho value = 0.437, it is concluded that the motivational factors are related to the work performance of the collaborators.

Keywords: Motivation, Hygienic Factors, Motivational Factors, Work Performance, Functional Performance and Individual Characteristics.

## I. INTRODUCCIÓN

La administración del capital humanos es esencial, puesto que, actualmente se ha determinado como un factor de las políticas organizacionales, teniendo efectos directos en la organización (Armijos, Bermúdez, & Mora, 2019). Cabe mencionar que, toda organización busca satisfacer las exigencias del cliente, de manera que lo diferencie por la eficiencia. (Montoya & Boyero, 2016)

La actual coyuntura en cualquier tipo de organización requiere tener a colaboradores alineados a los objetivos propuesto es ahí donde la motivación desempeña un rol sustancial para el logro de los mismos. Es así que, (Robbins & Judge, 2013), indican que la motivación comprende “las técnicas que afectan la intensidad, mando y perdurabilidad del esfuerzo para alcanzar un objetivo” (p. 25). Por otro lado, si el personal está debidamente motivado el desempeño del mismo será eficaz el cual se recriminará en el proceso de sus tareas más aun cuando son evaluados demuestran conocimiento, destreza y seguridad en sus tareas (Cuesta, A. et al., 2018). Mientras que, el desempeño laboral es considerado como “el desarrollo de cada individuo que cumple sus actividades” (Palmar, G. et al., 2014). La investigación se ejecutó en la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Cusco, en dicha división se observó que los colaboradores tienen dificultades en el desempeño de las labores. En lo que refiere al desempeño en su función, en cuanto al producto los colaboradores al momento de realizar el trabajo no logran cumplir con el volumen o cantidad de trabajo exigido de forma oportuna, a pesar de la existencia del MOF establecido por la institución, frente a dichos resultados algunos colaboradores muestran inconformidad debido a que la carga laboral. Referente a la calidad del trabajo, las evaluaciones exponen la realización del mismo, exactitud y esmero no es el requerido por los jefes, pues se concurre a retrasos e insatisfacción en los clientes internos y externos; con respecto, al conocimiento del trabajo algunos colaboradores tienen un grado regular de conocimiento de las tareas que realizan, respecto a ello, la institución brinda ocasionalmente adiestramientos las cuales son escasas y finalmente referente a la cooperación o trabajo en equipo los colaboradores no manifiestan una actitud adecuada hacia sus

colegas, institución y jefes, manifestándose en actitudes inapropiadas generando un atraso en la ejecución de actividades y tareas.

Con respecto, a las características individuales algunos colaboradores tienen dificultades en la comprensión de situaciones, pues, pocas veces perciben y aceptan los problemas, conllevando al incumplimiento de tarea, en cuanto, a la prestación de servicio; la creatividad los colaboradores esporádicamente generan soluciones para realizar sus trabajos eficientemente, finalmente referente a la capacidad de realización los colaboradores en pocas oportunidades suelen poner en práctica sus ideas y proyectos para estructurar información, prever necesidades, fijar objetivos y programar el trabajo, a esto se suma el escaso uso de los recursos para reducir costos y tiempo.

Por toda la problemática mencionada anteriormente se esbozó como problema general:

¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Cusco – 2021?

Además, se planteó como problemas específicos:

¿En qué medida los factores higiénicos se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Cusco – 2021?

¿En qué medida los factores motivacionales se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Cusco – 2021?

El estudio es justificado por los principios señalados por Hernandez et al., (2014): Justificación teórica; porque se elabora una compilación de información teórica de las variables, para ello se analizaron los antecedentes, referencias, libros, páginas bibliográficas y revistas científicas. Asimismo, tiene justificación práctica, ya que, pretende tener un diagnóstico de las variables en estudio y con ello conocer las deficiencias de dichas variables y sus respectivas dimensiones, además de contribuir a resolver problemáticas que están relacionadas con la investigación. Relevancia social, pues la investigación constituye un gran beneficio para la población y para la unidad en estudio, ya que, es necesario que los gerentes, jefes y colaboradores de línea tengan una adecuada motivación que conlleve a tener un

óptimo desempeño dentro de su espacio de trabajo e institución. Justificación metodológica, pues se sustenta en la elaboración de instrumentos de medición, basados en la teoría existente y validados estadísticamente para ser referente para estudios relacionadas al tema.

Con el fin de establecer el rumbo de la investigación se estableció como objetivo general:

Determinar en qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral

En base al objetivo general se planteó los siguientes objetivos específicos:

Determinar en qué medida los factores higiénicos se relacionan con el desempeño laboral.

Determinar en qué medida los factores motivacionales se relacionan con el desempeño laboral.

Dado la pertinencia de la presente investigación se planteó la siguiente hipótesis general:

La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Cusco – 2021

Como hipótesis específicas se planteó:

Los factores higiénicos se relacionan significativamente con el desempeño laboral

Los factores motivacionales se relacionan significativamente con el desempeño laboral

## II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones revisadas, presentan una serie de estudios basados en las variables de estudio, en cuanto a los antecedentes nacionales se tiene a: Torres (2017), en su investigación determinó la correlación entre motivación y desempeño laboral en el personal de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del departamento de Madre de Dios, 2017. Metodología: Tipo básica, diseño no experimental transaccional, enfoque cuantitativo y alcance correlacional. Para la recolección de los datos, se elaboró un cuestionario que fue aplicado a 30 colaboradores. Los resultados obtenidos muestran un grado de significancia del 0,040 y  $r = 0,462$ . Concluyendo: que existe una correlación de los indicadores de desempeño en la función y características individuales de la variable desempeño laboral.

Por su parte, Oliva (2017), en su estudio determinó el nivel de influencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera. Metodología: Tipo aplicada, diseño no experimental, transversal y correlacional y enfoque cuantitativo. La población se conformó por 825 trabajadores, la muestra fue de 130 trabajadores, los resultados muestran el bajo nivel de desempeño laboral, donde las condiciones físicas y ambientales afectan el desenvolvimiento laboral, además disminuye el nivel de motivación, dichas condiciones conllevan al incumplimiento de tareas y funciones, afectando la productividad de la empresa. En base a ello se concluye que las variables están relacionadas de manera directa y significativa.

Se tiene a Leon (2017), en su tesis determinó la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Cajay - Huari. Metodología: El diseño fue no experimental y transversal, así como correlacional y de enfoque cuantitativo. Se contó con la participación de 44 trabajadores, el instrumento fue el cuestionario. Los resultados refieren un nivel significativo. Por lo que, se concluye que: la motivación incide significativamente en el desempeño laboral de manera directa.

Yana (2018), en su tesis determinó la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP sede San Borja – Lima. Metodología: La investigación fue cuantitativa, de tipo descriptivo y diseño no

experimental. La población se conformó por 30 colaboradores. Los resultados reflejan que la motivación incide en el desempeño laboral, ya que el valor sig. de la prueba Chi cuadrado fue menor a 0.005. En base a ello, se concluye que: el personal presenta una motivación baja, afectando la ejecución de actividades, además, por la carencia de instrumentales para motivar, el desempeño laboral no es adecuado.

Finalmente, Granda (2019), en su tesis determinó la asociación entre la motivación y el desempeño laboral de los colaboradores del Banco Falabella - Callao, Período 2018. Metodología: La investigación fue de aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental. La población estuvo conformada por 28 colaboradores, la muestra fue poblacional. Los resultados infieren que: El 28.57% (8) están indecisos respecto a su motivación y el 71.43% aceptan el nivel de motivación que les ofrece la institución. Conclusión: La motivación contribuye a un óptimo desempeño en el trabajo, con un coeficiente de correlación de 0.690.

Con respecto a los antecedentes internacionales se tiene a:

Cadena (2019), en su tesis analizó la dependencia entre la motivación y desempeño laboral en los colaboradores de la empresa ENVATUB S.A. - Pichincha. Metodología: Enfoque cuantitativo, tipo descriptivo correlacional, no experimental. como técnica se empleó la encuesta, mediante el cuestionario. Los resultados exponen que la calidad del trabajo depende de la motivación y desempeño. Concluyendo que, las variables comparten un vínculo recíproco para alcanzar los objetivos de la empresa, pues, existe dependencia entre las variables, dimensiones e indicadores.

Por su parte, Manjarrez, Boza y Mendoza (2020), realizaron un diagnóstico de la influencia de la motivación en el desempeño de los trabajadores de los hoteles del Cantón Quevedo, Ecuador. Metodología: Tipo descriptiva. Los instrumentos utilizados fueron entrevistas y cuestionarios. Los resultados muestran los factores de motivación y su incidencia en el desempeño en el trabajo y competitividad de los hoteles. Concluyendo que: Se debe potenciar la motivación, para el desarrollo óptimo de las diligencias con autonomía, dando validez a la misión de la empresa, los trabajadores aceptan que la motivación interna, es más significativa que la externa, sustentada en la parte

económica, pues los colaboradores acceden a recibir su salario mínimo y que gozan las prestaciones obligatorias por ley.

Adicionalmente, Gordón (2018), en su tesis realizó un estudio sobre la motivación laboral y su relación en el desempeño del personal de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Ambato. Metodología: Cualitativa, con un nivel descriptivo, correlacional y de alcance exploratorio se aplicó una encuesta a los trabajadores. Los resultados indican que: La correlación de Pearson fue de 0,0469 entre las dos variables, es decir, la motivación afecta positivamente al desempeño. Se concluye que: La motivación laboral influye en el desempeño, pues se puede entender que la motivación a partir de las circunstancias influye en los comportamientos u objetivos específicos.

Además, se tiene a Valladares y Santacruz (2017), en su tesis identificaron la incidencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad de Quito, año 2016. Metodología: Tipo descriptivo. La investigación se realizó en base a un estudio de caso, la técnica de recolección de información fue la encuesta. Los resultados indicaron que: la motivación presenta un bajo nivel, además, la motivación afecta el desempeño laboral. Concluyendo que: La municipalidad no cuenta con ningún instrumento que permita instruir a los colaboradores para elevar la motivación y el desempeño laboral.

Finalmente, se tiene a Andocilla y Valderrama (2018), quienes determinaron la incidencia de la motivación en el desempeño laboral del colaborador, mediante recopilación de información bibliográfica para conseguir información y diagnosticar si la motivación afecta la motivación de colaborador. Los resultados indican que: Las empresas Latinoamericanas recompensan económicamente a sus empleados, pues, a mejores salarios, mayor productividad, una composición que puede alcanzar resultados favorecedores, de ahí parte el factor económico motivacional. Concluyendo que: El factor personal facilita un empoderamiento lo que, genera seguridad de un espacio idóneo y libertad de proponer opiniones que ayuden al crecimiento organizacional.

Para la variable motivación, se considera como primer teórico a Chiavenato (2017), quien refiere que la motivación es un proceso que promueve una conducta encaminado hacia el cumplimiento de una meta, ocasionado por un incentivo. Para comprender el proceso de motivación se debe entender las necesidades, impulsos e incentivos.

Chiavenato (2017), menciona que la motivación se descompone en factores higiénicos y factores motivacionales; estos se presentan en la teoría de los dos factores de Herzberg:

Dimensión 1: Factores higiénicos, abarca las características del ambiente de trabajo de la persona, las instalaciones, las circunstancias físicas, el pago económico y las prestaciones sociales, la normativa, la forma de liderazgo, el ambiente laboral, las interacciones entre directivos y colaboradores, las alternativas de crecimiento, la interacción con los colegas, etc. En un contexto práctico, son usados por las instituciones o empresas para motivar a los empleados. Sin embargo, su capacidad de motivación es condicionada, ya que, son de naturaleza preventiva (Chiavenato, 2017). Teniendo ocho indicadores esenciales: Primer indicador: políticas de la organización, que es la orientación que debe ser conocida, comprendida y cumplida en base a las normas y responsabilidades; segundo indicador: salario, son los beneficios económicos otorgados a los colaboradores; tercer indicador: prestaciones, son bonificaciones extra que el trabajador recibe por establecer una relación laboral; cuarto indicador condiciones de trabajo es el ambiente físico del centro laboral, horas trabajadas, recursos disponibles para el trabajador, y condiciones de seguridad con las que cuenta; quinto indicador: estilos de supervisión, es el monitoreo constante y el registro de las diligencias de una actividad; sexto indicador: relaciones interpersonales, relaciones en el entorno laboral, con otros colaboradores, inspectores o subordinados, independientemente de las relaciones de carácter netamente laboral; séptimo indicador: status, es la posición o rango establecido socialmente y como octavo indicador: seguridad, es la permanencia o fluctuación del trabajador en la empresa o institución de trabajo.

Dimensión 2: Factores motivacionales, son los requerimientos y acciones para ocupar un cargo, cuando estos son apreciados positivamente incrementan la

satisfacción y viceversa (Chiavenato, 2017). Tiene seis indicadores, el primer indicador: realización personal dentro de este factor se categorizan todas las respuestas que el empleado aluda; como segundo indicador: el reconocimiento tiene una influencia positiva sobre el desempeño, pues induce al colaborador a continuar desarrollando sus labores con eficiencia; como tercer indicador: la responsabilidad es la delegación de responsabilidades al colaborador, concediendo cierto nivel de independencia en el desarrollo de sus ocupaciones y actividades; como cuarto indicador: el trabajo será considerado de acuerdo a la perspectiva del colaborador, teniendo en cuenta sus aspectos positivos o negativos; ya que, al trabajo el colaborador puede considerar como atractivo o fastidioso, excesivamente fácil o excesivamente difícil, retador o no exigente; como quinto indicador: crecimiento personal, es la formación que suministra la empresa al colaborador para su crecimiento, ya sea como individuo o experto y como sexto indicador: avance en la carrera, son características internas de la persona que ocasionan complacencia y realización (Vaca, 2017).

Como segundo teórico se considera a Robbins y Coulter (2018), quienes define a la motivación como un proceso que afecta la energía, orientación y constancia del esfuerzo que ejecuta un colaborador para alcanzar las metas establecidas por la organización.

Además, como tercer teórico se tiene a Amador (2016), quien precisa como el impulso y aliento que considera una persona para continuar y obtener la meta establecida, siendo precisa e importantes en las relaciones de trabajo.

En lo que refiere a la variable desempeño laboral, se tiene como primer teórico a Robbins & Coulter (2018), quienes definen como los resultados de todas las acciones laborales. Cabe resaltar que, se trata de una definición de variadas fases.

El desempeño laboral es evaluado por los métodos tradicionales y estos se clasifican en el método de escalas gráficas, las cuales estudian las escalas gráficas continuas, semicontinuas y discontinuas; además, se encuentra el método de elección forzosa.

En lo que refiere al desempeño en la función; está ligada con el esfuerzo de un individuo en el desarrollo de sus actividades laborales. Se refiere al nivel

que logra por sus capacidades. Dicha dimensión tiene cuatro indicadores, primer indicador producto es el volumen y cantidad de trabajo ejecutado normalmente por el personal; segundo indicador: calidad, mide la capacidad de la institución, ante las necesidades de su población objetivo; tercer indicador: conocimiento del trabajo, mide el grado de comprensión y cuarto indicador cooperación refiere que el colaborador debe ser capaz de poner en práctica ideas y proyectos, para estructurar la información, fijar objetivos, programar el trabajo a través de recursos necesarios.

En cuanto a las características individuales; Chiavenato (2018), son las características y comportamientos del evaluado dentro y fuera de su cargo. Dicha dimensión cuenta con tres indicadores, primer indicador comprensión de situaciones es la percepción de un problema y la capacidad de admitir las tareas elegidas por los jefes (Guartán, Torres, & Ollague, 2019), segundo indicador creatividad es la capacidad de encontrar formas diferentes de hacer las cosas o nuevas soluciones para problemas habituales y tercer indicador capacidad de realización, son las metas establecidas de manera constante por los jefes e institución. (Cuesta, A. et al., 2018)

Como segundo teórico se considera a Snell & Bohlander (2015), quienes definen como la ejecución de las funciones de los colaboradores de una organización.

Por otra parte, Koontz, Weihrich & Cannice (2014), definen como el nivel de logro alcanzado dentro de la organización en un período establecido. En tal sentido, el desempeño está relacionado con las actividades tangibles y medibles.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### **Tipo de investigación**

Aplicada, pues según Vara (2012), dicho estudio busca la generación de conocimiento con aplicación directa a los problemas. Se basa primordialmente en los hallazgos de la investigación básica, estudia el enlace entre la teoría y práctica.

##### **Diseño de investigación**

No experimental, de corte transeccional, según Hernández et al. (2014), se ejecuta sin la modificación voluntaria de las variables, lo que se busca, es ver objetivamente los fenómenos en su entorno natural para analizarlos, en un determinado punto de tiempo o momento.

#### 3.2 Variables y operacionalización

##### **Variable Independiente:** Motivación

Chiavenato (2017), es un proceso que promueve un comportamiento encaminado hacia el cumplimiento de objetivos, ocasionado por un incentivo. Definición Operacional: la variable motivación se mide a través de sus dimensiones e indicadores: Factores higiénicos y Factores motivacionales.

Indicadores: Los indicadores para la dimensión factores higiénicos, son: políticas de la organización, salario, prestaciones, condiciones de trabajo, estilo de supervisión; para la dimensión factores motivacionales, sus indicadores son: relaciones interpersonales, status, seguridad en el trabajo, realización personal, reconocimiento, responsabilidad, trabajo.

Escala de medición: Para la variable de 1, se utilizó la técnica de escala de Likert para hacer la medición, la cual se aplicó para realizar los datos estadísticos a través del programa SPSS versión 25. Por lo tanto, se utilizó los siguientes valores; muy inadecuado, inadecuado, regular, adecuado y muy adecuado.

##### **Variable dependiente:** Desempeño laboral

Robbins & Coulter (2018), quienes definen como el conjunto de la ejecución de todas las actividades laborales en una organización.

Definición Operacional: La variable desempeño laboral se mide en función de sus dimensiones e indicadores, los cuales son: Desempeño en la función y características individuales.

Indicadores: Para la dimensión desempeño en la función sus indicadores son: producto, calidad, conocimiento del trabajo, cooperación. Para la dimensión características individuales sus indicadores son: comprensión de situaciones, creatividad, capacidad de realización.

Escala de medición: Para la variable de 2, se utilizó la técnica de escala de Likert para hacer la medición, la cual se aplicó para realizar los datos estadísticos mediante el programa SPSS versión 25. Por lo tanto, se utilizó los siguientes valores; muy inadecuado, inadecuado, regular, adecuado y muy adecuado.

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis.**

#### **Población:**

Es finita y asciende a 36 elementos, según el registro de colaboradores que laboran en la división de auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Cusco. Con respecto a la población Hernández et al., (2016) indica que es el total del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

#### **Criterios de inclusión**

Colaboradores que trabajan en la división de auditoría de la (SUNAT) Cusco.

#### **Criterios de Exclusión**

Colaboradores que no trabajan en la división de auditoría de la (SUNAT) Cusco.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Técnica: Encuesta y el instrumento fue el cuestionario para la recolección de información, el cual, fue aplicado presencialmente y tuvo un escalonamiento de Likert. Por ello se cita a Hernández et al. (2016), quien ratifica que la recolección de datos del cuestionario, radica en obtener datos a través de preguntas, donde la escala para la medición normalmente es de tipo Likert.

Referente a la recolección y procesamiento de datos, se usó el programa estadístico SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versión 25.

Cabe mencionar que, la recolección de información se realizó a través de instrumentos estandarizados, se usaron instrumentos que fueron sometidos a pruebas de validez y confiabilidad.

### **3.5 Procedimientos**

Para la investigación desarrollada se utilizaron las variables motivación y desempeño laboral. En este sentido, se validó el cuestionario por juicio de expertos; a cargo de profesionales establecidos por la escuela de Administración de la UCV. Además, se aplicó un cuestionario de 14 ítems para la variable motivación y 22 ítems para la variable desempeño laboral, a través de la Escala de Likert y posteriormente se procesaron los datos hallados con el programa SPSS 25. Adicionalmente, se halló la confiabilidad del cuestionario aplicado, a través del estadístico Alpha de Cronbach. Posteriormente, se procesaron los resultados en el programa SPSS 25 para realizar la discusión de resultados y el planteamiento de las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se usó el software SPSS Statistics 25, que permitió un fácil acceso a tablas y estadísticas para que puedan ser estudiadas y analizadas de forma independiente para cada variable. Además, se usó el alfa de Cronbach para medir el grado de confiabilidad. Finalmente, se determinó la asociación entre las variables de estudio, aplicando las estadísticas de correlación de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Criterio de confiabilidad: Se mantuvo la confiabilidad de la información y documentación proporcionada, para evitar conflictos de intereses.

Criterio de objetividad: Pues los datos que se recabaron a través de la encuesta, estuvieron basados en hechos reales.

Criterio de originalidad: La información contenida en la presente investigación fue original, y se citó a los autores acorde a las Normas APA.

Criterio de veracidad: El trabajo de investigación fue veraz porque la información recopilada se basó en información actual.

## IV. RESULTADOS

### Presentación y confiabilidad del instrumento aplicado

#### Fiabilidad del instrumento aplicado

Para evaluar la fiabilidad interna del cuestionario, se aplicó el método del alpha de Cronbach, considerando aceptable a partir de a 0.70, para esta investigación el alpha de Cronbach dio 0.925 para la variable motivación y 0.926 para la variable desempeño laboral.

Tabla 1. Estadísticos de fiabilidad

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Motivación	0.925	14
Desempeño Laboral	0.926	22

Fuente: Elaboración propia.

#### Análisis descriptivo

Para determinar el nivel de las dimensiones se consideraron las sumatorias de los puntajes y posteriormente los promedios de puntaje por encuesta, para poder identificar a que nivel corresponden los valores promedio encontrados, se desarrolló la siguiente tabla de baremación, la cual se hizo tomando en cuenta las escalas de medición de las variables:

Tabla 2. Criterios de evaluación o escalas de medición de la encuesta sobre motivación

Medida	Nivel	Interpretación
1	Muy inadecuado	Muy inadecuado
2	Inadecuado	Inadecuado
3	Regular	Regular
4	Adecuado	Adecuado
5	Muy adecuado	Muy adecuado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Criterios de evaluación o escalas de medición de la encuesta sobre el desempeño laboral

Medida	Nivel	Interpretación
1	Muy inadecuado	Muy inadecuado
2	Inadecuado	Inadecuado
3	Regular	Regular
4	Adecuado	Adecuado
5	Muy adecuado	Muy adecuado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4. Baremación de la variable motivación

Medida	Nivel	Interpretación
1	14 – 25	Muy inadecuado
2	26 – 36	Inadecuado
3	37 – 47	Regular
4	48 – 58	Adecuado
5	59 – 70	Muy adecuado

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5. Baremación de la variable desempeño laboral

Medida	Nivel	Interpretación
1	22 – 39	Muy inadecuado
2	40 – 57	Inadecuado
3	58 – 74	Regular
4	75 – 92	Adecuado
5	93 – 110	Muy adecuado

Fuente: Elaboración propia

### Nivel de la dimensión factores higiénicos

Tabla 6. Nivel de la dimensión factores higiénicos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	3	8.3%	8.3%	8.3%
Regular	5	13.9%	13.9%	22.2%
Adecuado	28	77.8%	77.8%	100.0%
Total	36	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

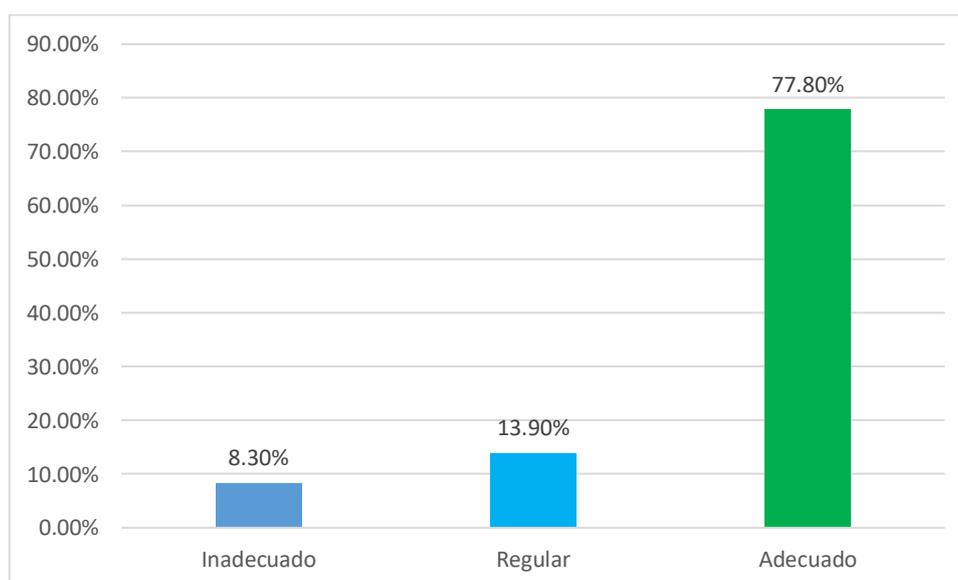


Figura 1. Nivel de la dimensión factores higiénicos

### Interpretación y análisis:

El 77.8% de colaboradores encuestados indican que los factores higiénicos son adecuados, mientras que el 13.9% refieren que dicho factor es regular y un 8.3% indican que los factores higiénicos son inadecuados.

### Nivel de la dimensión factores motivacionales

Tabla 7. Nivel de la dimensión factores motivacionales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	3	8%	8%	8%
Regular	3	8%	8%	17%
Adecuado	25	69%	69%	86%
Muy Adecuado	5	14%	14%	100%
Total	36	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

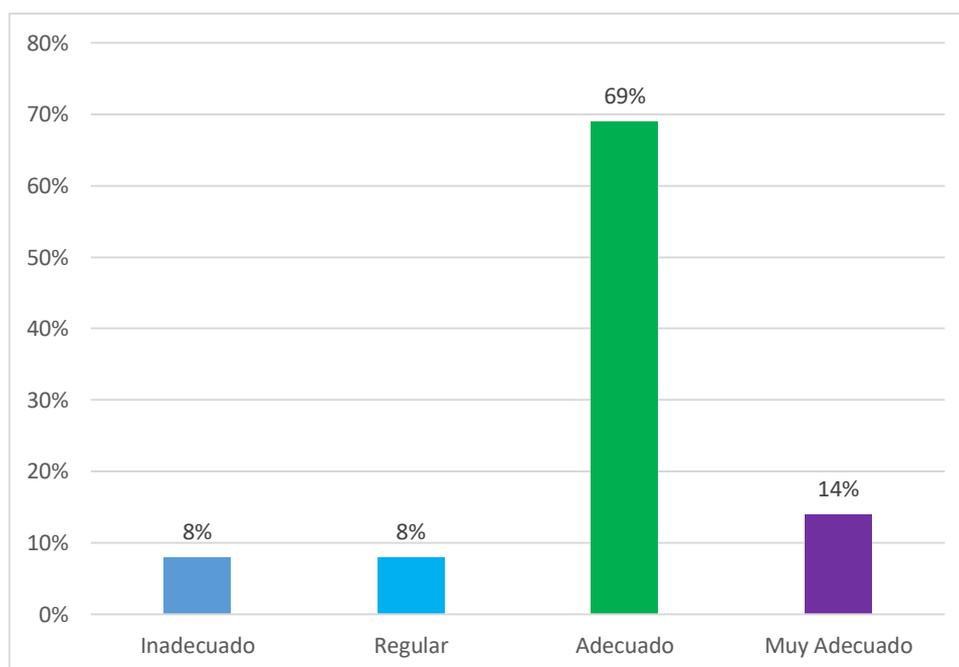


Figura 2. Nivel de la dimensión factores motivacionales

### Interpretación y análisis:

El 69% indican que los factores motivacionales son adecuados, mientras que el 14% refieren que dicho factor es muy adecuado y un 8% indican que los factores higiénicos son regulares e inadecuados.

## Nivel de motivación en los colaboradores de la división de Auditoría

Tabla 8. Nivel de motivación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	3	8.3%	8.3%	8.3%
Regular	1	2.8%	2.8%	11.1%
Adecuado	31	86.1%	86.1%	97.2%
Muy Adecuado	1	2.8%	2.8%	100.0%
Total	36	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

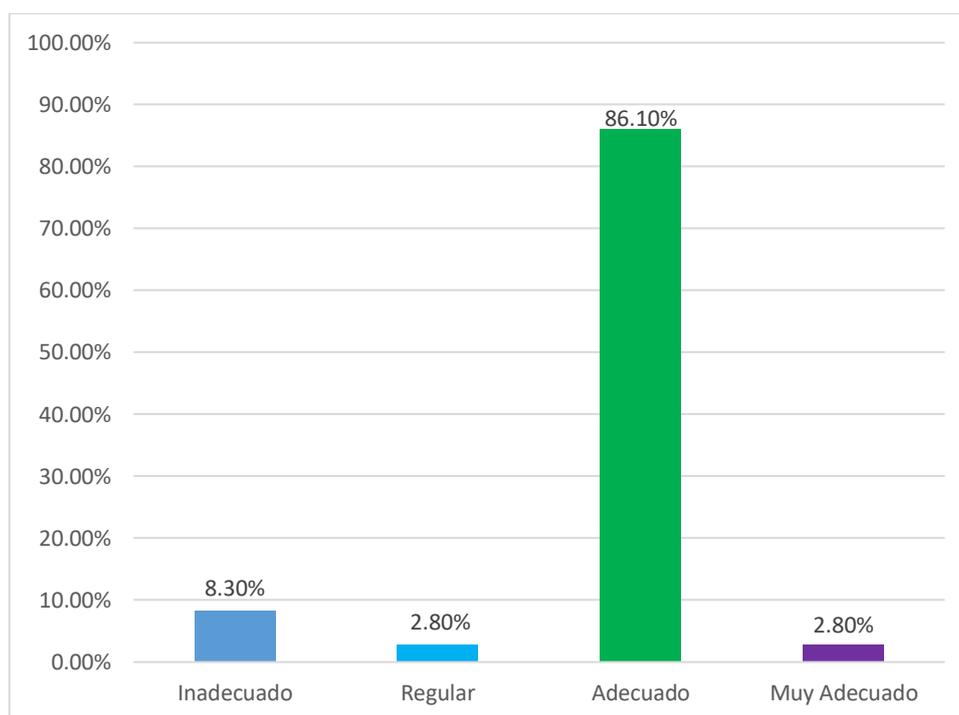


Figura 3. Nivel de motivación

### Interpretación y análisis:

El 86.1% indican que la motivación es adecuada, mientras que el 8.3% refieren que dicha variable es inadecuada y un 2.8% indican que dicha variable es regular y muy adecuada.

## Nivel de la dimensión desempeño en la función de los colaboradores

Tabla 9. Nivel de la dimensión desempeño en la función

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	2	5.6%	5.6%	5.6%
Regular	16	44.4%	44.4%	50.0%
Adecuado	18	50.0%	50.0%	100.0%
Total	36	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

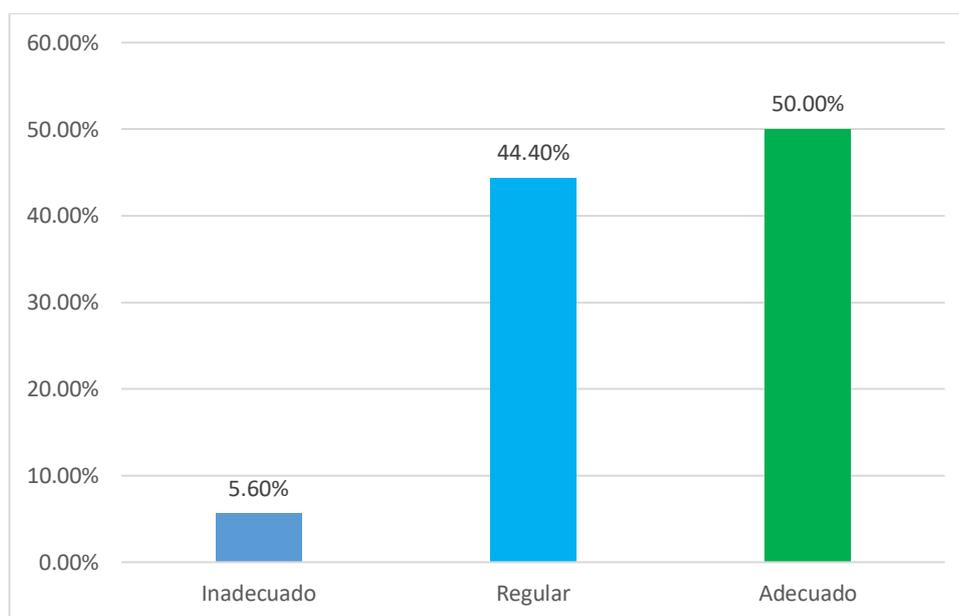


Figura 4. Nivel de la dimensión desempeño en la función

### Interpretación y análisis:

El 50% de colaboradores indican que el desempeño en la función es adecuado, mientras que el 44.4% refieren que dicha dimensión es regular y un 5.6% indican que dicha dimensión es inadecuada.

## Nivel de la dimensión características individuales en los colaboradores

Tabla 10. Nivel de la dimensión características individuales

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	2	5.6%	5.6%	5.6%
Regular	8	22.2%	22.2%	27.8%
Adecuado	26	72.2%	72.2%	100.0%
Total	36	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

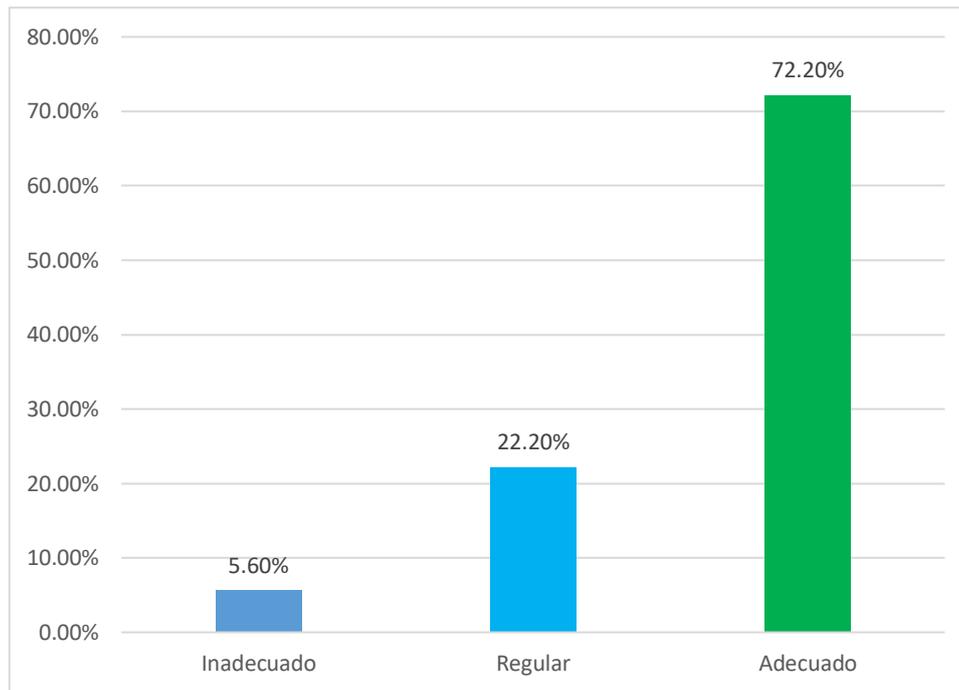


Figura 5. Nivel de la dimensión características individuales

**Interpretación y análisis:**

El 72.2% de colaboradores indican que las características individuales son adecuadas, mientras que el 22.2% refieren que dicha dimensión es regular y un 5.6% indican que dicha dimensión es inadecuada.

**Nivel del desempeño laboral de los colaboradores de la división de Auditoría**

Tabla 11. Nivel del desempeño laboral

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Inadecuado	3	8.3%	8.3%	8.3%
Regular	11	30.6%	30.6%	38.9%
Adecuado	22	61.1%	61.1%	100.0%
Total	36	100%	100%	

Fuente: Elaboración propia.

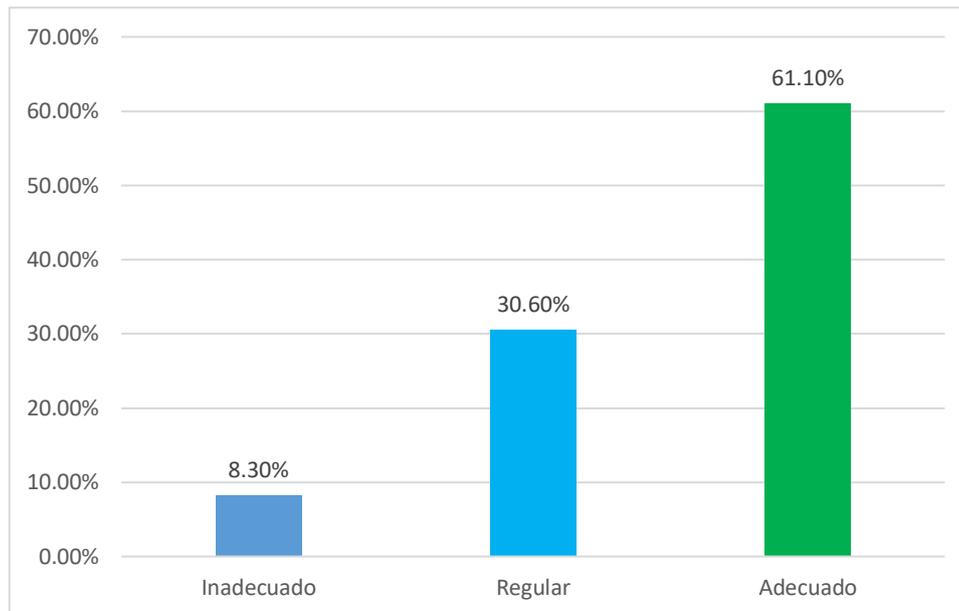


Figura 6. Nivel del desempeño laboral

### Interpretación y análisis:

El 61.1% de colaboradores indican que la variable desempeño laboral son adecuadas, mientras que el 30.6% refieren que dicha variable es regular y un 8.3% indican que dicha variable es inadecuada.

### Prueba de Hipótesis

Para la selección de la prueba estadística, se realizó primeramente la prueba de normalidad.

El tamaño de muestra para esta investigación es menor a 50 por lo que se utiliza la Prueba de Shapiro-Wilk, esta prueba indica que un dato no es normal si la significancia es menor 0.05, por ende, se utiliza una prueba no paramétrica para la correlación, en ese caso se aplicaría el Rho de Spearman; por otro lado, un dato es normal si el nivel de significación es mayor a 0.05, en ese caso la prueba para la correlación es paramétrica y por consiguiente se aplica el R de Pearson.

Tabla 12. Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Factores higiénicos	,237	36	,000	,775	36	,000
Factores motivacionales	,189	36	,002	,857	36	,000
Motivación	,280	36	,000	,753	36	,000
Desempeño laboral	,178	36	,005	,884	36	,001

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla anterior podemos observar de acuerdo a la prueba de normalidad al 95% de confiabilidad, dado el valor sig. > 0.05 refiere que los datos no siguen una distribución normal para este estudio, por lo cual en las correlaciones se utilizó la prueba no paramétrica Correlación Rho de Spearman.

Para el contraste de hipótesis, considerando la naturaleza de los datos, se realizó la correlación en dos grupos, la motivación y el desempeño laboral. Para el primer grupo se considera el desempeño laboral, para el segundo grupo se consideran los factores higiénicos, los factores motivacionales y la motivación.

Tabla 13. Grupos de correlación

Grupo 1 – Desempeño Laboral	Grupo 2 - Motivación
Desempeño Laboral	Motivación
	Factores Higiénicos
	Factores Motivacionales

Fuente: Elaboración propia.

Como coeficiente de correlación se calculó el Rho de Spearman, el cual permitió establecer si existe una relación significativa entre motivación y el desempeño laboral de los colaboradores de la división de Auditoría.

Tabla 14. Interpretación de coeficiente de correlación de Spearman

Valor de rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a ,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a 0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a 0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a 0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a 0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

### Hipótesis específica 1

**Regla de decisión:** Si  $p = \text{Sig. (bilateral)} \leq 0.05$  no se rechaza la  $H_1$

$H_1$ : Existe relación significativa entre factores higiénicos y desempeño laboral

$H_0$ : No existe relación significativa entre factores higiénicos y desempeño laboral

Tabla 15. Relación entre factores higiénicos y el desempeño laboral

				Factores higiénicos	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Factores higiénicos	Rho de Spearman	de	1.00	.590
		Sig. (Bilateral)		.	.000
		N		36	36
	Desempeño laboral	Rho de Spearman	de	.590	1
		Sig. (Bilateral)		.000	.
		N		36	36

Fuente: Elaboración propia.

### Análisis e interpretación:

Como podemos observar en la tabla el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,590 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada. Asimismo, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ( $p=0.000 < 0.05$ ), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que existe relación significativa entre factores higiénicos y desempeño laboral.

### Hipótesis específica 2

**Regla de decisión:** Si  $p = \text{Sig. (bilateral)} \leq 0.05$  no se rechaza la  $H_1$

$H_1$ : Existe relación significativa entre factores motivacionales y el desempeño laboral.

$H_0$ : No existe relación significativa entre factores motivacionales y el desempeño laboral.

Tabla 16. Relación entre factores motivacionales y el desempeño laboral

				Factores motivacionales	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Factores motivacionales	Rho de Spearman	de	1	.437
		Sig. (Bilateral)		.	.008
		N		36	36
	Desempeño Laboral	Rho de Spearman	de	.437	1
		Sig. (Bilateral)		.008	.
		N		36	36

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación:**

Como podemos observar en la tabla el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,437 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada. Asimismo, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ( $p=0.000<0.05$ ), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que existe relación significativa entre factores motivacionales y el desempeño laboral.

### **Hipótesis general**

**Regla de decisión:** Si  $p = \text{Sig. (bilateral)} \leq 0.05$  no se rechaza la  $H_1$

$H_1$ : Existe relación significativa entre motivación y el desempeño laboral

$H_0$ : No existe relación significativa entre motivación y el desempeño laboral

Tabla 17. Relación entre motivación y el desempeño laboral

		Motivación	Desempeño Laboral
Rho de Spearman	Rho de Spearman	1	.606
	Sig. (Bilateral)	.	.000
	N	36	36
Desempeño laboral	Rho de Spearman	.606	1
	Sig. (Bilateral)	.000	.
	N	36	36

Fuente: Elaboración propia.

### **Análisis e interpretación:**

Como podemos observar en la tabla el coeficiente de correlación de Rho de Spearman es 0,606 y de acuerdo con el baremo de la correlación de Spearman existe una correlación positiva moderada. Asimismo, se observa que el nivel de significancia es menor que la significancia de investigación 0.05 ( $p=0.000<0.05$ ), seguidamente se concluye que según la regla de decisión se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Luego podemos concluir que existe relación significativa entre motivación y el desempeño laboral.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto a la motivación, un 77.8% indicaron que los factores higiénicos son adecuados, seguido de un 13.9% que califican dicho factor como regular; un 69% indicaron que los factores motivacionales son adecuados, mientras que el 14% refieren que dicho factor es muy adecuado, en la variable, se encontró que un 86.1% indican que la motivación es adecuada. Asimismo, esto se valida con la tesis de Yana (2018), quien infiere que, el personal presenta un bajo nivel de motivación, viéndose reflejado en la tareas y actividades que ellos realizan, también la motivación es un factor que incide en el desempeño laboral debido a la falta de herramientas necesarias para mantener un alto nivel de motivación y por ende un óptimo desempeño laboral en su lugar de trabajo.

Respecto al desempeño laboral, un 50% indicaron que el desempeño en la función es adecuado, mientras que el 44.4% refieren que dicha dimensión es regular; un 72.2% indicaron que las características individuales son adecuadas, mientras que el 22.2% refieren que dicha dimensión es regular; un 61.1% indicaron que la variable desempeño laboral son adecuadas, mientras que el 30.6% refieren que dicha variable es regular. Al respecto, Torres (2017), en sus resultados obtenidos muestra un grado de significancia del 0,040 y una correlación de Pearson ( $r = 0,462$ ). En base a ello concluye que existe una correlación de nivel moderado con respecto a los resultados de los indicadores de las dimensiones de desempeño en la función y características individuales de la variable desempeño laboral. Por otra parte, la metodología empleada en el estudio de Torres (2017), se asemejan a la metodología empleada en la presente investigación.

Respecto a los objetivos, se halló con un  $p$  valor Sig. (Bilateral)= 0.00, menor que 0.05, que existe una relación significativa entre factores higiénicos y el desempeño laboral con un nivel de confianza del 95%. El coeficiente de correlación ( $\rho = 0.590$ ) señala que la correlación es directa (tiene signo positivo) y que la relación es moderada. De la misma forma Cadena (2019) en sus resultados expone que la calidad del trabajo tiene correlación positiva con las necesidades de protección y seguridad; las necesidades sociales y de pertenencia y las necesidades de autorrealización. El trabajo en equipo se relaciona con las necesidades sociales y de pertenencia; La planificación y organización se relaciona con las necesidades de protección y seguridad y las necesidades de

autorrealización; el Liderazgo se asocia con las necesidades sociales y de pertenencia; la Confianza en sí mismo concuerda con las necesidades de autorrealización y la comunicación se relaciona tanto con las necesidades de protección y seguridad y necesidades de autorrealización.

Además, con un  $p$  valor Sig. (Bilateral) = 0.008, menor que 0.05, se afirma que existe una relación significativa entre factores motivacionales y el desempeño laboral con un nivel de confianza del 95%. El coeficiente de correlación ( $\rho = 0.437$ ) señala que la correlación es directa (tiene signo positivo) y que la relación es moderada. En base a ello, se consideró el estudio de Valladares y Santacruz (2017), quienes indican que, los empleados del Municipio, presentan un bajo nivel de motivación, reflejado en la tareas y actividades que ellos realizan, debido al clima laboral en el que ellos se desarrollan, además, la motivación es un factor que influye en el desempeño laboral debido a la falta de herramientas necesarias para mantener un alto nivel de motivación y por ende un mejor desempeño laboral en su lugar de trabajo.

Con un  $p$  valor = 0.00, menor que 0.05, se afirma que existe una relación significativa entre motivación y el desempeño laboral con un nivel de confianza del 95%. El coeficiente de correlación ( $\rho = 0.606$ ) señala que la correlación es directa (tiene signo positivo) y que la relación es moderada. Por su parte Oliva (2017), afirma que un nivel alto de desempeño laboral, con las condiciones físicas y ambientales afectan directamente el desenvolvimiento laboral, además disminuye el nivel de motivación, dichas condiciones conllevan al incumplimiento de tareas y funciones, afectando la productividad de la empresa. Es así que, las variables se encuentran relacionados positiva y significativamente. Adicionalmente, se tiene a Leon (2017), en su investigación concluye que: la significancia asintótica (bilateral) fue de 0.000, es decir, la motivación incide significativamente en el desempeño laboral, con una correlación positiva considerable de 79.5%. Por otra parte, los resultados se validan con los resultados de la investigación de Cadena (2019) quien concluye que, la motivación y desempeño laboral comparten un enlace mutuo para llegar a los objetivos de la organización, es decir, existe relación entre las variables, dimensiones e indicadores.

Finalmente, es necesario hacer mención al estudio de Andocilla y Valderrama (2018), quienes en sus resultados indican que: Las empresas a nivel de

Latinoamérica buscan recompensar económicamente a sus empleados, pues, las creencias son que, a mayores sueldos mayor productividad, una combinación que en ciertos aspectos puede obtener resultados satisfactorios. Además, hace énfasis en que, el factor personal en varios aspectos organizacionales, proporciona un empoderamiento entre los colaboradores, que les permiten sentir la seguridad de un espacio idóneo en el cual se sienten escuchados y con la libertad de sugerir nuevas ideas que ayudan al crecimiento de la empresa.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se determinó que, la motivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, Cusco – 2021, es así que un incremento en la motivación de los trabajadores se traduce en un incrementó del desempeño y viceversa.
2. Se determinó que, los factores higiénicos se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores de la división de Auditoría de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, Cusco - 2021, es así que, a un mejoramiento en los factores higiénicos como son las políticas de la organización, las condiciones de trabajo, entre otros se traduce en un incrementó del desempeño y viceversa.
3. Se determinó que, los factores motivacionales se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, Cusco – 2021, es así que, a un incremento en los factores motivacionales (Realización personal, reconocimiento, responsabilidad, crecimiento personal, entre otros) se traduce en un incrementó del desempeño y viceversa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. El jefe de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, debe prestar atención en cada uno de los factores de motivación (factores higiénicos y motivacionales). Para motivar en los colaboradores la responsabilidad sobre la ejecución y calidad de las labores encomendadas, se debe tener en cuenta como estrategia el reconocimiento al cumplimiento y esmero sobre la calidad de trabajo.
2. El jefe de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, debe tener especial atención sobre cada uno de los factores higiénicos, especialmente en las políticas de la organización, salario, prestaciones, condiciones de trabajo, estilo de supervisión, relaciones interpersonales, status y seguridad en el trabajo, ya que, estos en el futuro podrían generar negativos resultados en las evaluaciones de desempeño laboral de los colaboradores. Para el caso de políticas organizacionales se debe de considerar que cada uno de los jefes de división deben establecer mecanismos de transferencia de información a sus equipos de trabajo, sobre las políticas y lineamientos de la institución. Además, cada una de las divisiones deben de plantear actividades para mejorar las condiciones de trabajo. Asimismo, se debe de plantear mecanismos de supervisión transversales en todas las divisiones, con un mínimo de temporalidad semestral para analizar el avance físico presupuestal de programas, proyectos y actividades.
3. La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, para el caso del desempeño en la función, se debe plantear estrategias que determinen la cantidad o producto apropiado de trabajo, los estándares sobre la calidad del trabajo a entregar y cooperación, además, de promover el conocimiento de cada uno de los colaboradores sobre el trabajo que realizan a través de talleres o inducciones grupales por el jefe de la división, asimismo, fomentar el trabajo en equipo a través de talleres de capacitación y generación de actividades de trabajo grupal. Para el caso de mejorar las características individuales se recomienda promover la comprensión de situaciones, creatividad y capacidad de realización a través de talleres que ejerciten estas actitudes y capacidades en cada uno de los colaboradores.

## REFERENCIAS

- Amador, A. (2016). *Administración de recursos humanos*. México: Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Andocilla, L., & Valderrama, M. (2018). *Incidencia de la motivación en el desempeño laboral del colaborador*. Universidad Estatal de Milagro, Ecuador.
- Armijos, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2 de septiembre de 2019). Management of Human Resources. *Revista Universidad y Sociedad*, 163-170.
- Cadena. (2019). La Motivación y su relación con el Desempeño Laboral en la empresa ENVATUB S.A. de la provincia de Pichincha. *Tesis*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato Ecuador.
- Chiavenato, I. (2017). *Comportamiento Organizacional* (Tercera Edición ed.). México: McGraw - Hill Interamericana Editores.
- Chiavenato, I. (2018). *Gestión del Talento Humano*. México: McGraw - Hill.
- Cuesta, A. et al. (enero - abril de 2018). Performance assessment, engagement and human resources management at enterprise. *Artículo Original. Gestión de Recursos Humanos*, 34(1), 24 - 35.
- Cuesta, A. et al. (7 de mayo de 2018). Performance assessment, engagement and human resources management at enterprise. *Ingeniería Industrial*, 24 - 35.
- Gordón, P. (2018). *La Motivación laboral y su relación en el desempeño de los Empleados de las Cooperativas de Ahorro y Crédito en la Ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato – Ecuador.
- Granda, G. (2019). *La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores del Banco Falabella - Agencia Bellavista - Callao, Período 2018*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huavho - Perú.
- Guartán, A., Torres, K., & Ollague, J. (2019). La evaluación del desempeño laboral desde una perspectiva integral de varios factores. *Universidad Técnica de Machala*, 4(6), 13 - 26.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). *Metodología de Investigación*. México: McGraw Hill.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2014). *Administración y una perspectiva Global y Empresarial*. Mexico: Mc Graw Hill.

- Leon, G. (2017). La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la municipalidad distrital de Cajay-Huayra, año 2017. *Tesis*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrion, Huacho.
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2 de febrero de 2020). The motivation in the labor performance of hotel employees in the Quevedo Canton, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359 - 365.
- Montoya, C., & Boyero, M. (julio - diciembre de 2016). The human resource management as a key element and quality competitiveness organizacional. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 20(2), 1-20.
- Oliva, E. (2017). Motivación y desempeño laboral de los trabajadores del Hospital Víctor Larco Herrera, Lima- Perú 2015. *Tesis*. Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Palmar, G. et al. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 159 - 168.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Administración* (Décimotercera edición ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson.
- Snell, S., & Bohlander, G. (2015). *Administración de recursos humanos* (16a ed. ed.). México: Cengage Learning.
- Torres, S. (2017). Motivación y Desempeño Laboral en los Colaboradores de la Dirección Regional de Energía, Minas e Hidrocarburos del Gobierno Regional de Madre de Dios, 2017. *Tesis*. Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Vaca, M. (julio de 2017). Labor motivation in the public servants of Ecuador. *INNOVA Research Journal*, 2(7), 101 - 108.
- Valladares, M., & Santacruz, J. (2017). *La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal Eloy Alfaro en el año 2016*. Universidad Central del Ecuador, Quito - Ecuador.
- Yana, M. (2018). Motivación y Desempeño Laboral del personal de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) San Borja – Lima 2018. *Tesis*. Universidad Peruana de las Américas, Lima.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variable	Metodología de Investigación	Técnicas de recolección de datos
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿En qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Cusco – 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>1. ¿En qué medida los factores higiénicos se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Cusco – 2021?</p> <p>2. ¿En qué medida los factores motivacionales se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Cusco – 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar en qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Cusco – 2021</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>1. Determinar en qué medida los factores higiénicos se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Cusco – 2021</p> <p>2. Determinar en qué medida los factores motivacionales se relacionan con el desempeño laboral en los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Cusco – 2021</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Cusco – 2021</p> <p><b>Hipótesis Específicos</b></p> <p>1. Los factores higiénicos se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Cusco – 2021</p> <p>2. Los factores motivacionales se relacionan significativamente con el desempeño laboral en los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Cusco – 2021</p>	<p><b>Variable I:</b> Motivación</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Factores Higiénicos</li> <li>- Factores Motivacional</li> </ul> <p><b>Variable II:</b> Desempeño Laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desempeño en la función</li> <li>- Características individuales</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental – transversal</p> <p><b>Población:</b> 36 colaboradores</p> <p><b>Muestra:</b> 36 colaboradores</p>	<p><b>Datos teóricos</b> Tesis, libros, artículos visuales y físicos</p> <p><b>Técnicas</b> - Encuesta</p> <p><b>Instrumentos</b> - Cuestionario</p>

## Anexo 2. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Items	Escala de medición
<b>VARIABLE I:</b> Motivación	Chiavenato (2017), es un proceso que comienza con una deficiencia fisiológica o psicológica, o con una necesidad que activa un comportamiento o un impulso orientado hacia un objetivo o incentivo.	la variable motivación se va a medir a través de sus dimensiones e indicadores las cuales son: Factores higiénicos, Factores motivacionales.	<b>Factores higiénicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Políticas de la organización</li> <li>- Salario</li> <li>- Prestaciones</li> <li>- Condiciones de trabajo</li> <li>- Estilo de supervisión</li> <li>- Relaciones interpersonales</li> <li>- Status</li> <li>- Seguridad en el trabajo</li> </ul>	8	1=Muy inadecuado 2= Inadecuado 3= Regular 4= Adecuado 5= Muy adecuado
			<b>Factores motivacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Realización personal</li> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Trabajo</li> <li>- Crecimiento personal</li> <li>- Avance en la carrera</li> </ul>	6	1=Muy inadecuado 2= Inadecuado 3= Regular 4= Adecuado 5= Muy adecuado

Fuente: Elaboración Propia

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición
<b>VARIABLE II:</b> Desempeño Laboral	Robbins & Coulter (2018), quienes definen como la suma de los resultados de todas las actividades laborales de la organización. Se trata de un concepto de múltiples facetas.	La variable desempeño laboral se va a medir a través de sus dimensiones e indicadores las cuales son: Desempeño en la función, Características individuales.	<b>Desempeño en la función</b>	- Producto	- 15	1=Muy inadecuado 2= Inadecuado 3= Regular 4= Adecuado 5= Muy adecuado
				- Calidad		
- Conocimiento del trabajo						
- Cooperación						
			<b>Características individuales</b>	- Comprensión situaciones - Creatividad - Capacidad realización	de  de - 7	1=Muy inadecuado 2= Inadecuado 3= Regular 4= Adecuado 5= Muy adecuado

Fuente: Elaboración Propia

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Aplicada por el investigador para determinar en qué medida la motivación se relaciona con el desempeño laboral en los colaboradores de la división de Auditoría de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria (SUNAT) Cusco.

1. Marque según corresponda, Ud. Una valoración del 1 al 5, según su percepción en cuanto al nivel de motivación y desempeño laboral.

NOMBRE DEL ENCUESTADO:		
DATOS GENERALES		
1. <b>CONDICIÓN DEL ENCUESTADO</b>	NOMBRADO	1
	CONTRATADO	2
2. <b>CARGO</b>	Jefe Del Área	
	Supervisor Operativo y De Fiscalización	1
	Supervisor De Devolución	2
	Supervisor De Gestión De Masivo	3
	Supervisor De Masivos y Control De Masivos	4
3. <b>SEXO</b>	MASCULINO	1
	FEMENINO	2
4. <b>NIVEL DE ESTUDIO</b>	SUPERIOR TÉCNICO	1
	SUPERIOR	2
5. <b>CARRERA PROFESIONAL</b>		

N°	Motivación	Muy inadecuado 1	Inadecuado 2	Regular 3	Adecuado 4	Muy Adecuado 5
<b>Factores Higiénicos</b>						
1	¿Cómo califica las políticas de la institución?					
2	¿Cómo califica la remuneración salarial en contraprestación del puesto en el que labora?					
3	¿Cómo califica usted las prestaciones que brinda la institución para el desarrollo de sus labores?					
4	¿Cómo califica las condiciones de trabajo ofrecidas por la institución?					
5	¿Cómo califica usted la supervisión por el área correspondiente?					
6	¿Cómo califica usted las relaciones interpersonales con sus colegas?					
7	¿Cómo califica usted el status que le ofrece la institución?					
8	¿Cómo califica usted la seguridad de trabajo que le ofrece la institución?					
<b>Factores Motivacionales</b>						
9	¿Cómo califica el aporte de su trabajo en su realización personal? (o desarrollo personal)					
10	¿Cómo califica el aporte de su trabajo en su reconocimiento personal?					
11	¿Cómo es su motivación con respecto a las responsabilidades que asumen en su trabajo?					
12	¿Cómo es la motivación que le genera el desarrollo de su trabajo?					
13	¿El nivel de crecimiento personal que le genera su trabajo es?					
14	¿El nivel de avance de su carrera profesional es?					

<b>Desempeño Laboral</b>		<b>Muy inadecuado 1</b>	<b>Inadecuado 2</b>	<b>Regular 3</b>	<b>Adecuado 4</b>	<b>Muy adecuado 5</b>
<b>Producto</b>						
1	Usted considera que la cantidad de trabajo que la institución asigna a sus colegas es					
16	¿Cómo califica la cantidad de trabajo que sus colegas reportan?					
17	Usted considera que sus colegas cumplen sus trabajos de manera					
18	Usted considera que el desarrollo de los trabajos que realizan sus colegas es					
<b>Calidad</b>						
19	¿Cómo considera el nivel de exactitud en el trabajo por parte de los colaboradores?					
20	¿Cómo considera el nivel esmero por parte de los colaboradores en el trabajo que realiza?					
21	¿Cuál es el nivel de orden en los trabajos que realizan los colaboradores de la institución?					
<b>Conocimiento</b>						
22	¿Cuál es el grado de conocimiento por parte de los colaboradores en los trabajos que realizan?					
23	¿Cuál es el nivel de experiencia que tienen los colaboradores sobre los trabajos que realizan?					
24	¿Cómo califica la capacidad de ejecución de tareas de sus colegas?					
25	¿Cómo califica la facilidad para aprender de sus colegas en los trabajos que realizan?					
26	¿Cómo califica el grado de comprensión de sus colegas en las tareas que realizan?					
<b>Cooperación</b>						
27	¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante la institución?					
28	¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante lo jefes?					

29	¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante sus colegas?					
<b>Comprensión de situaciones</b>						
30	¿Cómo es el nivel que tienen los colaboradores para identificar problemas?					
31	¿Cómo califica la capacidad que tienen sus colegas para crear proyectos innovadores en la institución?					
32	¿Cómo es el nivel de resolución de problemas por parte de los colaboradores?					
<b>Creatividad</b>						
33	¿Cuál es su nivel para generar ideas y proyectos en la institución?					
34	¿Cuál es su nivel de viabilidad de ideas y proyectos propuestos por los colaboradores?					
<b>Capacidad de realización</b>						
35	¿Cuál es el grado de participación de los colaboradores en la realización de actividades institucionales?					
36	¿Cómo es el nivel de los colaboradores para ejecutar actividades propias de su cargo?					

## Anexo 4. Validación de los instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MOTIVACION

N°	DIMENSIONES / Ítems	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>FACTORES HIGIENICOS</b>							
	<u>Políticas de la Organización</u>							
1	¿Cómo califica las políticas de la institución?	x		x		x		
	<u>Salario</u>							
2	¿Cómo califica la remuneración salarial en contraprestación del puesto en el que labora?	x		x		x		
	<u>Prestaciones</u>							
3	¿Cómo califica usted las prestaciones que brinda la institución para el desarrollo de sus labores?	x		x		x		
	<u>Condiciones de trabajo</u>							
4	¿Cómo califica las condiciones de trabajo ofrecidas por la institución?	x		x		x		
	<u>Estilo de supervisión</u>							
5	¿Cómo califica usted la supervisión por el área correspondiente?	x		x		x		
	<u>Relaciones interpersonales</u>							
6	¿Cómo califica usted las relaciones interpersonales con sus colegas?	x		x		x		
	<u>Estatus</u>							
7	¿Cómo califica usted el estatus que le ofrece la institución?	x		x		x		
	<u>Seguridad en el trabajo</u>							
8	¿Cómo califica usted la seguridad de trabajo que le ofrece la institución?	x		x		x		
	<b>FACTORES MOTIVACIONALES</b>							
	<u>Realización Personal</u>							
9	¿Cómo califica el aporte de su trabajo en su realización personal?	x		x		x		
	<u>Reconocimiento</u>							
10	¿Cómo califica el aporte de su trabajo en su reconocimiento personal?	x		x		x		
	<u>Responsabilidad</u>							
11	¿Cómo es su motivación con respecto a las responsabilidades que asumen en su trabajo?	x		x		x		
	<u>Trabajo</u>							
12	¿Cómo es la motivación que le genera el desarrollo de su trabajo?	x		x		x		
	<u>Crecimiento Personal</u>							
13	¿El nivel de crecimiento personal que le genera su trabajo es?	x		x		x		

	<u>Avance en la Carrera</u>						
14	¿El nivel de avance de su carrera profesional es?	x		x		x	

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable [x]**

**Aplicable después de corregir []**

**No aplicable []**

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg Luis Enrique Dios Zárate **DNI N.º07909441**

**Especialidad del validador:** Lic. Administración.

**FECHA:** 05/04/2021

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**  
**Administración**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL**

N°	DIMENSIONES / Items	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DESEMPEÑO EN LA FUNCION</b>							
	<u>Producto</u>							
1	¿Cómo considera la cantidad de trabajo que la institución asigna a sus colegas?	%		%		%		
2	¿Cómo considera la cantidad de trabajo realizado por sus colegas?	%		%		%		
3	¿Cómo considera el cumplimiento del trabajo realizado por sus colegas?	%		%		%		
4	¿Cómo considera el desarrollo del trabajo realizado por sus colegas?	%		%		%		
	<u>Calidad</u>							
5	¿Cómo considera el nivel de exactitud en el trabajo por parte de los colaboradores?	%		%		%		
6	¿Cómo considera el nivel esmero por parte de los colaboradores en el trabajo que realiza?	%		%		%		
7	¿Cuál es el nivel de orden en los trabajos que realizan los colaboradores de la institución?	%		%		%		
	<u>Conocimiento del trabajo</u>							
8	¿Cuál es el grado de conocimiento por parte de los colaboradores en los trabajos que realizan?	%		%		%		
9	¿Cuál es el nivel de experiencia que tienen los colaboradores sobre los trabajos que realizan?	%		%		%		
10	¿Cómo califica la capacidad de ejecución de tareas de sus colegas?	%		%		%		
11	¿Cómo califica la facilidad para aprender de sus colegas en los trabajos que realizan?	%		%		%		
12	¿Cómo califica el grado de comprensión de sus colegas en las tareas que realizan?	%		%		%		
	<u>Cooperación</u>							
13	¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante la institución?	%		%		%		
14	¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante lo jefes?	%		%		%		
15	¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante sus colegas?	%		%		%		
	<b>CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES</b>							
	<u>Comprensión de situaciones</u>							
16	¿Cómo es el nivel que tienen los colaboradores para identificar problemas?	%		%		%		
17	¿Cómo califica la capacidad que tienen sus colegas para crear proyectos innovadores en la institución?	%		%		%		
18	¿Cómo es el nivel de resolución de problemas por parte de los colaboradores?	%		%		%		

	<u>Creatividad</u>						
19	¿Cuál es su nivel para generar ideas y proyectos en la institución?	x		x		x	
20	¿Cuál es su nivel de viabilidad de ideas y proyectos propuestos por los colaboradores?	x		x		x	
	<u>Capacidad de realización</u>						
21	¿Cuál es el grado de participación de los colaboradores en la realización de actividades institucionales?	x		x		x	
22	¿Cómo es el nivel de los colaboradores para ejecutar actividades propias de su cargo?	x		x		x	

**Opinión de aplicabilidad:**

**Aplicable [x]**

**Aplicable después de corregir []**

**No aplicable [ ]**

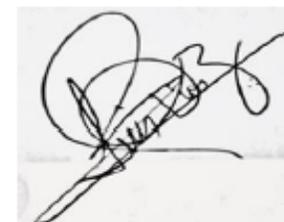
**Apellidos y nombres del juez validador: Mg Luis Enrique Dios Zárate DNI N.º07909441**

**Especialidad del validador: Lic. Administración**

**FECHA: 05/04/2021**

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: MOTIVACION**

N°	DIMENSIONES / Ítems	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>FACTORES HIGIENICOS</b>							
	<u>Políticas de la Organización</u>							
1	¿Cómo califica las políticas de la institución?	√		√		√		
	<u>Salario</u>							
2	¿Cómo califica la remuneración salarial en contraprestación del puesto en el que labora?	√		√		√		
	<u>Prestaciones</u>							
3	¿Cómo califica usted las prestaciones que brinda la institución para el desarrollo de sus labores?	√		√		√		
	<u>Condiciones de trabajo</u>							
4	¿Cómo califica las condiciones de trabajo ofrecidas por la institución?	√		√		√		
	<u>Estilo de supervisión</u>							
5	¿Cómo califica usted la supervisión por el área correspondiente?	√		√		√		
	<u>Relaciones interpersonales</u>							
6	¿Cómo califica usted las relaciones interpersonales con sus colegas?	√		√		√		
	<u>Estatus</u>							
7	¿Cómo califica usted el estatus que le ofrece la institución?	√		√		√		
	<u>Seguridad en el trabajo</u>							
8	¿Cómo califica usted la seguridad de trabajo que le ofrece la institución?	√		√		√		
	<b>FACTORES MOTIVACIONALES</b>							
	<u>Realización Personal</u>							
9	¿Cómo califica el aporte de su trabajo en su realización personal?	√		√		√		
	<u>Reconocimiento</u>							
10	¿Cómo califica el aporte de su trabajo en su reconocimiento personal?	√		√		√		
	<u>Responsabilidad</u>							
11	¿Cómo es su motivación con respecto a las responsabilidades que asumen en su trabajo?	√		√		√		
	<u>Trabajo</u>							
12	¿Cómo es la motivación que le genera el desarrollo de su trabajo?	√		√		√		
	<u>Crecimiento Personal</u>							
13	¿El nivel de crecimiento personal que le genera su trabajo es?	√		√		√		

	<u>Avance en la Carrera</u>						
14	¿El nivel de avance de su carrera profesional es?	√		√		√	

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [  ]

Aplicable después de corregir [  ]

No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: *Rafael Arturo López Landauro* DNI N. *08273208*

Especialidad del validador: *Gestión de Organizaciones*

FECHA: *20-IV-2021*

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante.**  
**Administración**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: DESEMPEÑO LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / Ítems	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>DESEMPEÑO EN LA FUNCION</b>							
	<u>Producto</u>							
1	¿Como considera la cantidad de trabajo que la institución asigna a sus colegas?	√		√		√		
2	¿Cómo considera la cantidad de trabajo realizado por sus colegas?	√		√		√		
3	¿Cómo considera el cumplimiento del trabajo realizado por sus colegas?	√		√		√		
4	¿Cómo considera el desarrollo del trabajo realizado por sus colegas?	√		√		√		
	<u>Calidad</u>							
5	¿Cómo considera el nivel de exactitud en el trabajo por parte de los colaboradores?	√		√		√		
6	¿Cómo considera el nivel esmero por parte de los colaboradores en el trabajo que realiza?	√		√		√		
7	¿Cuál es el nivel de orden en los trabajos que realizan los colaboradores de la institución?	√		√		√		
	<u>Conocimiento del trabajo</u>							
8	¿Cuál es el grado de conocimiento por parte de los colaboradores en los trabajos que realizan?	√		√		√		
9	¿Cuál es el nivel de experiencia que tienen los colaboradores sobre los trabajos que realizan?	√		√		√		
10	¿Cómo califica la capacidad de ejecución de tareas de sus colegas?	√		√		√		
11	¿Cómo califica la facilidad para aprender de sus colegas en los trabajos que realizan?	√		√		√		
12	¿Cómo califica el grado de comprensión de sus colegas en las tareas que realizan?	√		√		√		
	<u>Cooperación</u>							
13	¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante la institución?	√		√		√		
14	¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante lo jefes?	√		√		√		
15	¿Cómo considera la actitud que tienen los colaboradores ante sus colegas?	√		√		√		
	<b>CARACTERISTICAS INDIVIDUALES</b>							
	<u>Comprensión de situaciones</u>							
16	¿Cómo es el nivel que tienen los colaboradores para identificar problemas?	√		√		√		
17	¿Cómo califica la capacidad que tienen sus colegas para crear proyectos innovadores en la institución?	√		√		√		
18	¿Cómo es el nivel de resolución de problemas por parte de los colaboradores?	√		√		√		

	<u>Creatividad</u>						
19	¿Cuál es su nivel para generar ideas y proyectos en la institución?	√		√		√	
20	¿Cuál es su nivel de viabilidad de ideas y proyectos propuestos por los colaboradores?	√		√		√	
	<u>Capacidad de realización</u>	√		√		√	
21	¿Cuál es el grado de participación de los colaboradores en la realización de actividades institucionales?	√		√		√	
22	¿Cómo es el nivel de los colaboradores para ejecutar actividades propias de su cargo?	√		√		√	

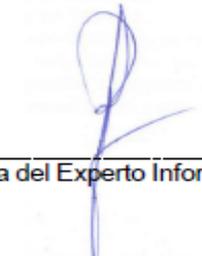
Opinión de aplicabilidad:                    **Aplicable [ √ ]**                    **Aplicable después de corregir [ ]**                    **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador: *López Landauro Rafael Arturo*                    DNI N. 08273208**  
**Especialidad del validador: *Gestión de Organizaciones***

**FECHA: 20-IV-2021**

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la Dimensión

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto Informante.

## Anexo 5. Solicitud de Autorización

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR  
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

SEÑOR: HERLAN FIGUEROA PUENTE DE LA VEGA  
JEFE DIVISION DE AUDITORIA  
INTENDENCIA REGIONAL CUSCO

Yo, MAXDEO QUISPE DE VINCI, identificado con DNI N.º 42744395, con domicilio en la Av. Huáscar N.º 200 del distrito de Wánchaq, Provincia y Departamento del Cusco. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que estando cursando el curso de elaboración de Tesis de la carrera profesional de Administración en la Universidad César Vallejo Filial Callao, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en la División de Auditoría, Intendencia Regional Cusco, División a su mando sobre "MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA DIVISIÓN DE AUDITORIA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA – SUNAT CUSCO 2021" para optar el Título de Licenciado en Administración.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Cusco, 05 de abril de 2021



MAXDEO QUISPE DE VINCI

DNI N° 42744395

## Anexo 6. Autorización



Abril 09, 2021

De Vinci Maxdeo Quispe

Av. Huáscar N° 200

Wánchaq, Cusco, Cusco

PROPOSITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACION

Estimado De Vinci Maxdeo Quispe.



La División de Auditoría de la Intendencia Regional Cusco, SUPERINTENDENCIA NACIONAL DDE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA, da el visto bueno a tu solicitud de permiso para realizar trabajo de Investigación de Tesis "MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA DIVISION DE AUDITORIA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA – SUNAT CUSCO 2021" para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Se expide el presente documento a petición del interesado, dado en la ciudad del Cusco el día 09 de abril de 2021.

  
Jefe División de Auditoría  
Intendencia Regional Cusco



## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, DIOS ZÁRATE LUIS ENRIQUE, docente de la Facultad de Administración y Escuela Profesional de Administración, Programa académico Administración de la Universidad César Vallejo – Callao (filial o sede), asesor (a) del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

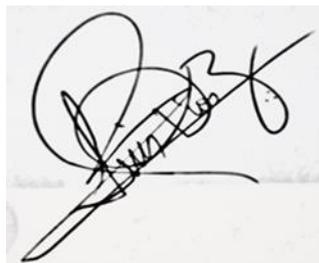
“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA DIVISIÓN DE AUDITORÍA DE LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE ADUANAS Y DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA (SUNAT) CUSCO, 2021”

del (los) autor (autores) MAXDEO QUISPE, DE VINCI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% 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 el trabajo de investigación / 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.

Lugar y fecha, Callao, 25 de julio 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: Dios Zárate Luis Enrique	
DNI 07909441	Firma 
ORCID 0000-0001-5728-3871	