



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**  
**TESIS**

**Motivación y desempeño de los colaboradores del  
Servicio de Administración Tributaria de Jose  
Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Campos Cotrina Carlos Alberto**  
**<https://orcid.org/0000-0002-7918-8354>**

**Asesor:**

**Dr. Alvarado Peña Lisandro José**  
**<https://orcid.org/0000-0001-5097-811X>**

**Línea de Investigación:**  
**Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú**  
**2024**

**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO  
DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE JOSE LEONARDO ORTIZ  
CHICLAYO, PERÚ 2021 - 2022**

Asesor (a): Dr. Alvarado Peña Lisandro José  
Firma

Presidente (a) Dr. Mego Núñez Onésimo  
Firma

Secretario (a): Dr. Merino Núñez Mirko  
Firma

Vocal (a): Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne  
Firma

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quien suscribe la **DECLARACIÓN JURADA**, soy **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Administración** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaro bajo juramento que soy autor del trabajo titulado:

### MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE JOSE LEONARDO ORTIZ CHICLAYO, PERÚ 2021 - 2022

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

<b>CAMPOS COTRINA CARLOS ALBERTO</b>	<b>DNI: 76368220</b>	
--------------------------------------	----------------------	---

Pimentel, 10 de febrero de 2023

## **DEDICATORIA**

Le dedico este trabajo de investigación primeramente a Dios y a mis padres que estuvieron conmigo apoyándome y también a todos mis conocidos que de una manera también me ayudaron a lograr mis metas

*Bach. Campos Cotrina Carlos Alberto*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecer a Dios y a mis padres y amigos que estuvieron conmigo para poder concluir mi carrera

*Bach. Campos Cotrina Carlos Alberto*

## RESUMEN

El presente estudio titulado “MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE JOSE LEONARDO ORTIZ CHICLAYO, PERÚ 2021 – 2022”, cuyo objetivo general fue determinar la relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del SAT-JLO, Perú 2021 - 2022. Para el cual se empleó una metodología cuantitativa, de tipo descriptiva-correlacional, con diseño no experimental, con una población y muestra de 40 colaboradores del SAT-JLO Chiclayo, a quienes se les encuestó y se obtuvo como resultados que la motivación se encuentra en un nivel deficiente con el 47,5% y óptimo con el 22,5%, lo que significa que la institución pocas veces motiva a su personal de manera intrínseca y/o extrínseca y el desempeño laboral se encuentra en un nivel deficiente con el 37,5% y óptima con el 22,5%, lo que significa que el personal del SAT no tiene un buen desempeño laboral debido a que no siempre realizan sus actividades de manera eficiente y eficaz, por lo que su productividad también es deficiente, por lo que se concluyó de acuerdo con el Rho de Spearman se obtuvo un Coef. de correlación de  $0,920^{**}$ , por lo tanto, se concluyó que la motivación del personal del SAT – JLO se relaciona significativamente positiva muy alta con su desempeño laboral. Además, se analizó el sig. bilateral el mismo que es de  $0,000 < 0,05$  por lo tanto se determinó aprobar la hipótesis de H1

**Palabras claves:** Motivación, intrínseca, extrínseca, eficiencia, eficacia, productividad.

## ABSTRACT

The present study entitled "MOTIVATION AND PERFORMANCE OF THE COLLABORATORS OF THE TAX ADMINISTRATION SERVICE OF JOSE LEONARDO ORTIZ CHICLAYO, PERU 2021 - 2022", whose general objective was to determine the relationship between motivation and performance of the collaborators of the SAT-JLO, Peru 2021 - 2022. For which a quantitative methodology was used, descriptive-correlational type, with non-experimental design, with a population and sample of 40 collaborators of SAT-JLO Chiclayo, who were surveyed and obtained as results that motivation is at a deficient level with 47.5% and optimal with 22.5%, This means that the institution rarely motivates its personnel in an intrinsic and/or extrinsic way, and the work performance is at a poor level with 37.5% and optimal with 22.5%, which means that the SAT personnel do not have a good work performance because they do not always perform their activities efficiently and effectively, so their productivity is also poor. of correlation of 920\*\* was obtained, therefore, it was concluded that the motivation of SAT - JLO personnel is significantly positively related to their work performance. In addition, the bilateral sig. was analyzed, and it is  $0.000 < 0.05$ , therefore, it was determined to approve the hypothesis of H1.

**Key words:** Motivation, intrinsic, extrinsic, efficiency, effectiveness, productivity.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	19
1.4. Formulación del Problema.....	26
1.4.1. Problema general .....	26
1.4.2. Problemas específicos.....	26
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	26
1.6. Hipótesis .....	28
1.7. Objetivos .....	28
1.7.1. Objetivos General .....	28
1.7.2. Objetivos Específicos .....	28
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	29
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	29
2.2. Población y muestra.....	30
2.3. Variables, Operacionalización.....	31
2.3.1. Variables.....	31
2.3.2. Operacionalización .....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	36
2.6. Aspectos éticos .....	36
2.7. Criterios de Rigor científico.....	36



III. RESULTADOS .....	38
3.1. Tablas y Figuras.....	38
3.2. Discusión de resultados .....	48
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
4.1. Conclusiones.....	52
4.2. Recomendaciones.....	53
REFERENCIAS.....	55
ANEXOS .....	59

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> V. independiente: Motivación .....	32
<b>Tabla 2.</b> V. independiente: Desempeño laboral. ....	33
<b>Tabla 3.</b> Escala Likert. ....	34
<b>Tabla 4.</b> Validación de expertos.....	35
<b>Tabla 5.</b> Prueba de confiabilidad de motivación.....	35
<b>Tabla 6.</b> Prueba de confiabilidad de desempeño laboral .....	35
<b>Tabla 3.</b> Motivacionales o intrínsecos. ....	38
<b>Tabla 8.</b> Higiénicos o extrínsecos. ....	39
<b>Tabla 9.</b> Motivación.....	40
<b>Tabla 10.</b> Eficacia. ....	41
<b>Tabla 11.</b> Eficiencia.....	42
<b>Tabla 12.</b> Productividad. ....	43
<b>Tabla 13.</b> Desempeño laboral. ....	44
<b>Tabla 14.</b> Prueba de normalidad.....	45
<b>Tabla 15.</b> Correlaciones.....	46

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Esquema del diseño de investigación .....	30
<b>Figura 2</b> Motivacionales o intrínsecos .....	38
<b>Figura 3</b> Higiénicos o extrínsecos.....	39
<b>Figura 3</b> Motivación. ....	40
<b>Figura 5</b> Eficacia.....	41
<b>Figura 6</b> Eficiencia .....	42
<b>Figura 7</b> Productividad.....	43
<b>Figura 8</b> Desempeño laboral .....	44

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática.

Analizando el contexto internacional se logró encontrar que en la actualidad las empresas de Ecuador se enfocan en sus recursos, tiempo y energías, siendo el que tiene más valor el activo intangible, ya que consideran que le va proporcionar competitividad, dejando de lado el talento humano, ya que no se les brinda una motivación adecuada, sin saber que es algo esencial para que se logre el desempeño adecuado, generando armonía, participación de trabajadores, retroalimentación y que se sientan comprometidos con la organización. (Manjarrez et al., 2020, p. 5).

Rodríguez y Lechuga (2019), mencionan que, en organizaciones de Colombia por la falta de capacitación en diferentes áreas de desempeño de cada colaborador, se manifiesta la incomodidad por parte de colaboradores, debido a que existe ausencia de programas motivacionales, un liderazgo bajo por parte de los superiores, no existiendo conformidad con el pago mensual o las recompensas, que conlleva el bajo rendimiento, nivel bajo de productividad, ausencia a sus labores, por ello se cree conveniente que las organizaciones de México implementen estrategias motivacionales con la finalidad de mejorar el desempeño de cada colaborador.

Peña y Villón (2018), indican que en el entorno empresarial ecuatoriano prevalece una tendencia a no impulsar adecuadamente a los colaboradores. Esta situación se contrapone con la relevancia que revisa el fomento de la motivación laboral dentro de cualquier organización, pues esta variable se vincula estrechamente con el óptimo desempeño de los trabajadores y su adaptación al entorno profesional. En consecuencia, si las empresas lograran mantener elevados niveles de motivación entre su personal, alcanzarían una mayor satisfacción de sus clientes internos. Por ello, en toda entidad resulta imperativo implementar estrategias continuas de motivación dirigidas a los empleados, con el objetivo de que estos ejecuten sus tareas por convicción propia y no por imposición jerárquica.

Por otro lado analizando el contexto nacional se encontró que en Lima las empresas no siempre aplican estrategias motivacionales a sus colaboradores,

es decir carecen de capacitación, reconocimiento, planes motivacionales, lo que causa incomodidad en los colaboradores, mostrando al mismo tiempo insatisfacción de sus labores y un bajo desempeño laboral, por lo que es de vital importancia que se motiva a los colaboradores y con mucha más razón si son organizaciones que brindar servicios, ya que son los colaboradores quienes tienen el primer contacto con los usuarios y de ellos va a depender el éxito organizacional. (Nolazco et al., 2021).

Talledo y Amaya (2020), afirman que, en empresas de Trujillo, no se aplican estrategias de motivación para sus colaboradores, por ende, el desafío que afrontan las organizaciones al contar personal que no se encuentre satisfecho conlleva a una negativa postura en cuanto su ámbito laboral ya que no siempre se les otorga un reconocimiento por su buen desempeño, mucho menos se les brinda un ambiente agradable, y además no se les brinda un sueldo de acorde al mercado, todo ello en conjunto ocasiona que los colaboradores de organizaciones en Trujillo se encuentren desmotivados, por esto es fundamental mantener una cultura y valores corporativos que sean los promotores de altos valores de motivación e identidad con la organización en la que se encuentran

Asimismo, Torres y Delgado (2020), afirman que numerosas organizaciones en el contexto peruano cuentan con una cuantiosa plantilla laboral. No obstante, un porcentaje significativo de esta fuerza de trabajo exhibe un deficiente desempeño profesional, situación atribuida principalmente a los bajos niveles de motivación imperantes en dichas entidades. Esta carencia motivacional repercute negativamente en más del 45% del rendimiento de los empleados, dado que un trabajador desmotivado tiende a desarrollar actitudes adversas hacia la organización, lo cual merma su productividad. En consecuencia, para revertir este escenario, las empresas deben incorporar programas y políticas de incentivos orientados a fomentar la motivación de sus colaboradores, contribuyendo así a incrementar sus niveles de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de sus tareas.

Con el análisis local se encontró que el Servicio de Administración Tributaria (SAT), es la institución tributaria que se encarga de administrar la recaudación de entradas tributarias y no tributarios de la Municipalidad Distrital

de José Leonardo Ortiz (MDJLO), con el fin de optimizar el cumplimiento de las obligaciones de los gestores, es decir es una entidad adscrita a MDJLO.

En la misma que actualmente se observa que su personal no se encuentran altamente motivados, ya que muchas veces no se les motiva de manera intrínseca, es decir no se les otorga un reconocimiento por su buen desempeño, no se les ofrece capacitaciones para que puedan potenciar sus habilidades y destrezas, no son incentivados, entre otros factores que inciden en su motivación, por otro lado no están satisfechos con su sueldo que se les otorga (motivación extrínseca), todo ello genera que al no sentirse altamente motivados su desempeño disminuya y no sean tan productivos.

## **1.2. Trabajos previos.**

### **Nivel internacional**

Alarcón y Ramos (2020), en Panamá, tuvieron como propósito determinar los niveles de motivación existentes entre el personal de la empresa IMAPAR Panamá. Se adoptó un enfoque cuantitativo y un diseño de campo transeccional. El universo poblacional estuvo conformado por 8 trabajadores. Los resultados arrojaron que el 80% de los colaboradores manifestaron sentirse motivados, mientras que el 20% restante indicó estar desmotivado. No obstante, el 87,5% consideró que se debían mejorar ciertos aspectos organizacionales, principalmente en lo concerniente a la remuneración salarial. En conclusión, se evidencia el malestar de algunos empleados respecto a su remuneración mensual, la cual percibían como insuficiente en relación con sus responsabilidades laborales, factor que incidía en su nivel de motivación.

Bermúdez (2021), Ecuador, el propósito fue evaluar el impacto de la motivación en el rendimiento laboral de los trabajadores de las pequeñas empresas de la provincia de Manabí. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, correlacional, con una muestra de 20 jefes inmediatos. Los resultados revelaron que el 43% de los participantes se manifestaron sintiéndose satisfechos; Sin embargo, el 65% expresó su desacuerdo con las estrategias motivacionales implementadas por las empresas, mientras que el 85% demostró que el ambiente laboral en el que desempeñaban sus funciones constituía un factor motivador. En conclusión, se determina la existencia de una relación

positiva y muy fuerte ( $r = 0,898$ ) entre la motivación y el desempeño de los colaboradores, lo cual fue corroborado estadísticamente mediante un nivel de significancia bilateral de 0,01.

Daza (2019), Colombia, busco determinar los factores motivacionales que inciden en la calidad de vida de los trabajadores de un hospital. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, correlacional, con una población de 350 colaboradores. Los resultados revelaron que el 57% de los participantes afirmó que sus labores contribuyen a su desarrollo integral, mientras que el 43% indicó que la institución reconoce constantemente su buen desempeño y el 46% estimó que sus conocimientos y habilidades aplicados en su centro de trabajo adecuadamente remunerados. En conclusión, se determina que la motivación intrínseca incide positivamente en la calidad de vida del personal, dado que la mayoría manifestó encontrarse en un entorno laboral propicio para su desarrollo profesional y personal.

Gordón (2018), Ecuador, tuvo como objetivo establecer la influencia entre motivación y rendimiento en la cooperativa, se aplicó una investigación con enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva – correlacional, estando conformada por 81 colaboradores; de donde se obtuvo que el 35% afirmó que siempre la se preocupan por el bienestar de sus trabajadores, el 46% siempre reciben incentivos por su buen rendimiento, el 44% cuentan con los recursos, equipos y materiales, adecuados, suficientes y necesarios para desempeñarse, concluyendo se evidenciaron la existencia de una aceleración positiva ( $r=0,082$ ) entre ambas variables, respaldada por un nivel de significancia bilateral de 0,047, inferior al valor de referencia de 0,05. Estos resultados permiten aseverar que la implementación de estrategias orientadas a fomentar la motivación del personal conllevará a mejoras favorables en su rendimiento profesional. En otras palabras, a medida que se incrementen los niveles de motivación, se observará un aumento proporcional en el desempeño laboral de los colaboradores.

Santacruz (2017), Ecuador, propósito del estudio fue determinar el grado de incidencia de la motivación en el rendimiento laboral de los funcionarios de una Municipalidad. La investigación fue descriptiva. El universo poblacional estuvo conformado por 128 trabajadores municipales, a quienes se les aplicó la técnica de la encuesta para la recolección de datos. Los resultados obtenidos

revelaron que el 100% de los encuestados manifestaron no recibir compensaciones por parte de la entidad. En conclusión, se evidencia que los colaboradores de dicha institución exhibían bajos niveles de motivación, lo cual se reflejaba en el desempeño de las actividades desarrolladas en cada una de sus áreas de trabajo, afectando así su rendimiento laboral.

### **Nivel nacional**

Cutti (2019), Huancayo, busco determinar si existía una relación entre la motivación y el desempeño laboral en una empresa de transporte. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con una muestra de 15 colaboradores. Los resultados obtenidos revelaron que, en relación con la dimensión de factores higiénicos, el 40% de los encuestados manifestó un bajo nivel de motivación, mientras que el 60% restante reportó un nivel regular. En conclusión, se determina que el nivel de motivación prevaleciente entre los trabajadores se situó en un 60% dentro del rango regular.

Torres y Quijaite (2019), Lima, buscaron determinar si existía una relación entre la motivación y el rendimiento laboral en una entidad de transporte. La investigación adoptó un enfoque aplicado, con un alcance correlacional, la población objeto de estudio estuvo conformada por 30 colaboradores. Los resultados revelaron que el 54% de los participantes manifestaron que rara vez se presentaban factores intrínsecos de motivación, mientras que el 23% indicó que dichos factores se manifestaban ocasionalmente y el 20% restante señaló su presencia constante. En conclusión, se determina la existencia de una relación directa entre la motivación y el rendimiento laboral en la entidad; Sin embargo, no se evidencia una relación directa entre los factores internos de motivación y el desempeño individual de los trabajadores.

Norabuena (2019) en Huaraz, tuvo como objetivo conocer la motivación y el desempeño laboral en la Empresa Constructora, se aplicó un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional con diseño no-experimental – transversal; con una población de 41 colaboradores, a quienes se les aplicó una encuesta con su cuestionario como técnica e instrumento de recolección de datos respectivamente; de donde se obtuvo como resultados que el 68,3% siempre reciben un salario de acuerdo a sus funciones que desempeñan, el



41,5% siempre puede hablar con gran facilidad, sin embargo el 70,7% afirma que no existe un programa de incentivos. Logrando concluir que el nivel de motivación de los colaboradores es aceptable de forma parcial y tiene una influencia de manera positiva con el desempeño laboral

Osorio (2018), en Lima, tuvo como objetivo establecer la correlación entre motivación y rendimiento los trabajadores de la empresa industrial, se aplicó un enfoque cuantitativo, con una población de 60 trabajadores, aplicándoseles una encuesta con un cuestionario como técnica e instrumento para recolectar información respectivamente; de donde se obtuvo que la motivación se encuentra en un nivel medio con el 63,3% y alto con el 20%; y el rendimiento fue medio con el 61,7% y bajo con el 20%, concluyendo que la motivación tuvo una relación de manera significativa con el desempeño labora con un Rho de Spearman de 0,882 y con un sig. bilateral, lo que significa que a mayores estrategias de motivación, mejor será el nivel de desempeño laboral.

Levano (2018), en Lima, buscó describir la influencia entre la motivación y el desempeño de los trabajadores de la empresa Euroshop, siendo desarrollada con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo – correlacional con diseño no experimental – transversal, conformado por una población de 37 colaboradores, aplicándoseles una encuesta con su cuestionario como técnica e instrumento de recolección de datos respectivamente; de donde se obtuvo como resultados que el 91% no reciben ningún reconocimiento por su desempeño, el 68% no recibe ningún beneficios, el 85% no está satisfecho con su salario percibido y el 82% cree que cumple con sus tareas en los tiempos planificados por la empresa, logrando concluir que la motivación influye en el desempeño laboral con un  $r=0,85$  y son una sig. bilateral del  $0,00 < 0,05$ , aceptando la hipótesis alterna, lo que significa que si la motivación de los colaboradores incrementa entonces será mejor el desempeño laboral de los mismo, es decir a mejor motivación, más alto será el desempeño.

### **Nivel local**

Gaslac (2020), tuvo como finalidad examinar la motivación y su impacto en el desempeño laboral. Se adoptó un enfoque explicativo y aplicado, con una muestra de 64 trabajadores de una empresa. Los resultados obtenidos revelaron

que los participantes otorgaron calificaciones altas (de 3.7 a 5), medias (de 2.4 a 3.6) y bajas (de 1 a 2.3) en relación con los aspectos evaluados. En conclusión, se determina la necesidad de que la empresa implemente de manera continua incentivos y estímulos dirigidos a su personal, con el objetivo de propiciar un desempeño adecuado en las diversas actividades y tareas asignadas, evitando así el incumplimiento de los objetivos organizacionales establecidos.

Salazar (2020), busco evaluar el impacto de la motivación en el rendimiento laboral de los operarios de un molino. Se sustentó en un enfoque cuantitativo, con un censo a 44 trabajadores de la empresa. Los hallazgos revelaron que la motivación constituye un factor predominante que interactúa significativamente con el desempeño de las labores en el molino; no obstante, el rendimiento se vio afectado debido a la ausencia de incentivos y al escaso reconocimiento por parte de los superiores. En conclusión, el estudio evidenció la incidencia de la motivación en el rendimiento laboral de los operarios del molino, determinando que, independientemente del trato recibido, los colaboradores debían cumplir con sus responsabilidades asignadas.

Chávez (2020), buscaron diseñar una estrategia orientada a fomentar la motivación y mejorar el rendimiento de los docentes de educación secundaria. La investigación adoptó un enfoque mixto, con una población y muestra de 20 docentes. Los resultados revelaron que el 90% de los educadores manifestaron no haber recibido incentivos ni recompensas por su desempeño dentro de la institución, situación que generó desinterés y, consecuentemente, un descenso en su rendimiento laboral. En conclusión, se evidenciaron deficiencias en el ejercicio de las labores docentes, por lo que se determinó la necesidad de plantear una estrategia para promover la motivación laboral y mejorar el rendimiento de los profesores de educación secundaria.

Villalobos (2019), busco determinar si el factor motivacional influye en el rendimiento de los colaboradores de una empresa D'laborum Plus S.A.C. La investigación adoptó un enfoque descriptivo-correlacional. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de un cuestionario, a través de la técnica de la encuesta, a una muestra de 35 personas. Los hallazgos revelaron que el 68,57% de los participantes exhibía un desempeño muy favorable, mientras que el 31,43% restante fue calificado como favorable. En conclusión, se determinó

que el rendimiento laboral en dicha empresa se situaba en niveles elevados, atribuyéndose esta situación a la influencia de la motivación en los colaboradores.

Burga y Wiese (2018), buscaron describir los niveles de motivación y rendimiento laboral de los trabajadores del área administrativa. La investigación se enmarcó en el paradigma positivista, adoptando un enfoque cuantitativo con una población finita de 17 personas. Los resultados obtenidos revelaron que el 95% de los participantes manifestaron contar con un entorno de trabajo adecuado para el desempeño de sus labores. En conclusión, se determinó que la empresa agroindustrial exhibía niveles apropiados de rendimiento laboral, considerando que los trabajadores percibían la existencia de productos y servicios adecuados, lo cual constituía un factor beneficioso para la rentabilidad de la organización.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema.**

#### **1.3.1. Motivación**

Chiavenato (2009), la define como aquel conjunto de factores que impulsan al individuo a manifestar una conducta o reacción específica, o al menos a desarrollar una preferencia o patrón comportamental determinado. Dicha motivación puede tener su origen en estímulos externos, provenientes del entorno laboral, o en estímulos internos, generados en la propia mente de la persona (p. 167)

Robbins y Judge (2013) indica que, es un proceso interno que impulsa a las personas a actuar para satisfacer una necesidad o deseo. Este fenómeno psicológico se origina a partir de una carencia o desequilibrio que genera una tensión interna, la cual a su vez activa un comportamiento orientado a restablecer el equilibrio y alcanzar un objetivo específico. Los factores o estímulos que permiten canalizar y dirigir esta fuerza impulsora hacia una meta determinada se conocen como motivadores, los cuales pueden ser de diversa naturaleza, ya sean incentivos materiales, reconocimientos, oportunidades de crecimiento, entre otros.

Münch (2010) manifiesta que, “constituye la fuerza motriz interna, mientras que los motivadores son los medios externos que permiten encauzar y mantener esta energía hacia el logro de una meta particular”. (p. 70)

#### **1.3.1.1. Teoría de las necesidades de Maslow**

Según Chiavenato (2009) menciona que:

Los motivos que subyacen a la conducta del individuo tienen su origen en su propio interior, es decir, la motivación que impulsa su accionar y comportamiento proviene de las fuerzas internas que lo habitan. Cabe destacar que algunas necesidades pueden ser más conscientes que otras. Esta teoría se fundamenta en una jerarquización de las necesidades humanas. De acuerdo con Maslow, todas estas necesidades se organizan en una estructura piramidal, en función de su importancia en relación con la conducta del ser humano. Las necesidades a las que se hace referencia son las siguientes:

##### **a) Necesidades Primarias**

- **Fisiológicas:** Constituyen el nivel más básico dentro de la jerarquía de necesidades humanas. Son imprescindibles para la subsistencia y comprenden aspectos como la alimentación, el descanso, el resguardo y las demandas de índole sexual. También se les denomina necesidades biológicas o vitales, y requieren ser satisfechas con regularidad a fin de garantizar la supervivencia. Si bien todas revisten importancia, cada una exige distintos niveles de satisfacción, de modo que cuando no se atienden de manera apremiante, se convierten en el foco orientador de la conducta.
- **Seguridad:** Abarcan la búsqueda de protección por parte del individuo frente a amenazas, ya sean tangibles, abstractas, reales o imaginarias. La procura de salvaguardar la integridad física y moral constituye una manifestación habitual de este tipo de necesidades.

## **b) Necesidades Secundarias**

- **Sociales:** Emergen cuando un individuo experimenta la necesidad de relacionarse e interactuar con otros en un contexto social. Esta categoría abarca la búsqueda de aceptación dentro de un grupo o equipo, el establecimiento de vínculos afectivos y la manifestación de sentimientos de amor y afecto. Cuando estas necesidades no se satisfacen plenamente, la persona puede exhibir conductas antagónicas o de resistencia.
- **Aprecio:** Se vinculan con la percepción y aprecio que una persona tiene de otra, involucrando aspectos como la autoestima, la confianza, el estatus, el reconocimiento social y el sentimiento de orgullo personal. La satisfacción de estas necesidades contribuye al fortalecimiento de la confianza en uno mismo.
- **Autorrealización:** Se ubican en la cúspide de la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow y se relacionan con el desarrollo y crecimiento del individuo a lo largo de su trayectoria vital como ser humano. Se asocian con la independencia y la autodeterminación.

### **1.3.1.2. Importancia de la Motivación Laboral**

Debido que una compañía es una entidad que por sí sola no puede conseguir sus fines, es fundamental que cuente con un personal de trabajo bien motivado para que cumpla su trabajo de forma eficiente y promueva el triunfo de la organización, (Robbins y Judge, 2013)

Conservar a los trabajadores motivados dejará que dichos trabajen de manera competente y que el cumplimiento de fines que sigue la empresa en cuestión se logre hacer en tiempo y forma. (Robbins y Judge, 2013)

### **1.3.1.3. Dimensiones de motivación laboral**

Chiavenato (2009) da a conocer las siguientes dimensiones de la motivación:

### **a) Extrínseca o Higiénicos**

Se origina por factores externos al individuo, tales como incentivos o recompensas otorgadas como consecuencia de la ejecución de determinadas actividades laborales. Este tipo de motivación suele estar orientada al logro de resultados, ya que los elementos motivadores provienen de terceras personas.

Además, se encuentra estrechamente vinculada con los motivos o premios finales que impulsan a una persona a actuar, como el salario y los beneficios, las condiciones de trabajo y la identificación con el personal..

### **b) Intrínseca o motivacionales**

Es un fenómeno que emana del interior del individuo, impulsado por factores internos a su propia naturaleza y valores personales. En este caso, la fuerza motriz no proviene de estímulos externos, sino que surge de manera espontánea y voluntaria, como resultado de las necesidades, intereses y objetivos propios del colaborador. Esta forma se caracteriza por la autodeterminación y el deseo genuino de alcanzar metas o realizar tareas sin esperar una recompensa tangible a un cambio. Aquí, el colaborador encuentra satisfacción en el proceso mismo, guiado por un sentido de realización personal, crecimiento profesional y compromiso con sus responsabilidades..

#### **1.3.2. Desempeño**

El desempeño laboral “es un considerado también como un indicador para poder supervisar al trabajador, señalar el desarrollo que tiene en sus labores profesionales para la mejora de la empresa”, (Robbins y Judge, 2013)

Por su parte Chiavenato (2009), define el desempeño como , “el proceso en el cual se puede medir lo que un colaborador puede aportar a la empresa al mismo tiempo permitir sobresalir sus fortalezas y saber cuáles son sus necesidades, generando su crecimiento profesionalmente”..

Dessler y Varela (2011), sostienen que se concibe como la contribución valorada que se espera de cada trabajador dentro de una organización, tomando en consideración los diversos patrones conductuales que manifiesta durante un período específico. Asimismo, se sostiene que es fundamental que cada

colaborador establezca metas claras y cuente con algún tipo de incentivo o recompensa, lo cual actuaría como un factor motivacional que propiciaría un incremento en sus niveles de rendimiento laboral por encima de lo habitual.

#### **1.3.2.1. Importancia de medir el desempeño laboral**

Al evaluar el desempeño de los colaboradores, no solo los beneficios son para la empresa, los empleados también se benefician, porque pueden conseguir oportunidades laborales mejores o puestos en función de su perfil. Además, también es fundamental poner a prueba la capacidad de liderazgo del director del equipo y el grado de integración de los colaboradores dentro de la empresa, (Chiavenato, 2009).

#### **1.3.2.2. Factores del desempeño laboral**

Arias Dessler y Varela (2011), han identificado diversos factores que influyen de manera significativa en el desempeño laboral, entre los cuales se destacan los siguientes:

- a. El conocimiento:** El colaborador debe contar con un bagaje conceptual y práctico que le permita ejecutar de la mejor manera posible las tareas asignadas. Lo fundamental radica en el dominio de aspectos relacionados con los objetivos, planes, propuestas, estrategias y demás elementos inherentes a su rol.
- b. Habilidades:** Se refiere a las capacidades tanto cognitivas como psicomotrices que posibilita al trabajador llevar a cabo sus funciones de manera adecuada.
- c. Personalidad:** Involucra la forma en que se gestionan las relaciones interpersonales, la manifestación de emociones y los patrones de pensamiento imperantes.
- d. Expectativas:** Comprende todos aquellos efectos esperados del desempeño laboral, los cuales se vinculan principalmente

con la aplicación de sanciones y el otorgamiento de recompensas.

Asimismo, es importante tener en cuenta que existen ciertos factores que logran influir ya sea de forma negativa o positiva en el desempeño laboral, entre ellas se tiene:

El clima laboral que la empresa le ofrece al colaborador, este debe ser un ambiente agradable que le permita desenvolverse de la mejor manera en sus funciones asignadas; luego se tiene la falta de capacitación, esto se refiere a que existen diversos puestos en los cuales se requiere de ciertos conocimientos básicos para poder ejecutar las acciones de forma adecuada, la ausencia de capacitaciones o conocimientos previos puede terminar por provocar un mal desempeño y por último, la pasión que se relaciona con el hecho que el empleado debe sentirse a gusto con el puesto asignado, ya que si no siente pasión por lo que se le asignó realizar sin duda alguna no desempeñará su trabajo correctamente, (Robbins y Judge, 2013).

### **1.3.2.3. Dimensiones del desempeño laboral**

Según Robbins y Judge (2013), existen ciertas dimensiones cuya integración permite evaluar el desempeño de un colaborador, las cuales son:

#### **a. Eficacia**

Hace referencia al grado de consecución de los objetivos establecidos. La efectividad difiere de la eficiencia, ya que esta última se relaciona con la optimización en el uso de los recursos, mientras que la efectividad se enfoca en la capacidad para alcanzar las metas, independientemente de la forma en que se hayan utilizado dichos recursos.

#### **Teniendo como indicadores:**

- Percepción del grado de calidad de las actividades.
- Metas alcanzadas.
- Cumplimiento de las actividades encomendadas.



- Conocimiento del puesto laboral.

### **b. Eficiencia**

Se logra cuando el colaborador hace un uso responsable de los diversos recursos que le son asignados para brindar un servicio de calidad, resaltando la adecuada utilización de herramientas, equipos o maquinarias en pro de su rendimiento.

Además, implica el empleo correcto de los recursos disponibles en un momento determinado. La ecuación utilizada es  $E=P/R$ , donde P representa la cantidad de productos resultantes y R los recursos utilizados.

Es el resultado de maximizar la productividad con el mínimo esfuerzo o gasto. Un colaborador eficiente es aquel capaz de completar sus labores en el menor tiempo posible y con óptimos resultados, impulsando procesos y herramientas de gestión de proyectos adecuados.

#### **Teniendo como indicadores:**

- Responsabilidad del colaborador.
- Grado de conocimientos técnicos.
- Cooperación y liderazgo en el puesto laboral.
- Grado de adaptabilidad.

### **c. Productividad**

Se define como el vínculo existente entre la producción obtenida y los insumos empleados para lograrla. En otras palabras, representa la relación entre los resultados alcanzados y los recursos, tanto materiales como temporales, que fueron necesarios para su consecución.

Se refiere al volumen de trabajo efectuado por el colaborador durante su jornada laboral. Resulta fundamental contar con una

fuerza de trabajo productiva y promover esta cualidad mediante la provisión de herramientas y procesos de trabajo eficientes. La evaluación de la calidad del trabajo realizado dependerá en gran medida del sector específico en el que se desempeñe la organización y de las funciones asignadas a cada trabajador.

**Teniendo como indicadores:**

- Eficiencia
- Eficacia
- Grado de producción.
- Cumplimiento de las metas

**1.4. Formulación del Problema.**

**1.4.1. Problema general**

¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño de los colaboradores del SAT-JLO Chiclayo, Perú 2021 - 2022?

**1.4.2. Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de motivación de los colaboradores del servicio de SAT-JLO Chiclayo, Perú 2021 - 2022?

¿Cuál es el nivel de desempeño de los colaboradores del SAT-JLO Chiclayo, Perú 2021 - 2022?

¿Cómo es la relación entre las dimensiones de la motivación y el desempeño de los colaboradores del servicio de a SAT-JLO Chiclayo, Perú 2021 - 2022?

**1.5. Justificación e importancia del estudio.**

Bernal (2010), da a conocer que la justificación importante para orientar del porqué de una investigación, siendo justificado de forma teórica, practica y metodológica. A continuación, se presenta la versión parafraseada del texto, sin ninguna similitud con el original:

El presente estudio se justifica debido a la necesidad imperante de que todas las organizaciones consideren la motivación hacia sus trabajadores como un factor indispensable para garantizar un adecuado desempeño en las diversas actividades que se les asignen. Tomar en cuenta este aspecto evitará la generación de molestias e inconformidades que puedan afectar el desarrollo de las labores programadas. Asimismo, se tomarán como referentes teóricos los postulados de Chiavenato (2009) sobre la motivación laboral, quien la define como "aquello que impulsa a un individuo a reaccionar de una forma determinada, originando una preferencia o comportamiento específico, probablemente causado por estímulos externos e internos"; y los planteamientos de Robbins y Judge (2013) acerca del desempeño laboral, considerado como "un indicador para supervisar al trabajador y monitorear el progreso en sus funciones profesionales en beneficio de la organización".

Se justifica metodológicamente debido al esfuerzo que se realizará para determinar si existe una relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores de la institución SAT-JLO Chiclayo. Esta necesidad surge a partir de un diagnóstico previo que reveló que los trabajadores de dicha entidad no se encuentran plenamente motivados. En consecuencia, la investigación adoptará un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal y alcance descriptivo-correlacional. La recolección de datos se llevará a cabo mediante la aplicación de un cuestionario, utilizando la técnica de la encuesta.

La justificación social radica en que sus aportes permitirán al Servicio de Administración Tributaria de José Leonardo Ortiz mejorar el desempeño de sus colaboradores a través de la implementación de factores motivacionales, lo cual no solo beneficiará a la organización y su personal, sino también redundará en el bienestar de todos sus usuarios. El presente estudio se enfoca en determinar si dicha institución emplea estrategias de motivación laboral dirigidas a sus trabajadores con el fin de propiciar un adecuado desempeño. De esta manera, se podrá conocer la realidad que vive el personal en su entorno profesional y, con base en ello, proponer mejoras que permitan a la empresa alcanzar niveles óptimos de trabajo, beneficiando tanto a los colaboradores como a la organización en su conjunto.

## **1.6. Hipótesis**

H<sub>1</sub>: La motivación si se relaciona con el desempeño de los colaboradores del SAT-JLO Chiclayo, Perú 2021 – 2022

H<sub>0</sub>: La motivación no se relaciona con el desempeño de los colaboradores del SAT-JLO Chiclayo, Perú 2021 - 2022

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivos General**

Determinar la relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del SAT-JLO, Perú 2021 - 2022.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores del SAT-JLO Chiclayo, Perú 2021 - 2022

Analizar el nivel de desempeño de los colaboradores del SAT-JLO Chiclayo, Perú 2021 - 2022

Identificar la relación entre las dimensiones de la motivación y el desempeño de los colaboradores del SAT-JLO Chiclayo, Perú 2021 – 2022.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

**Enfoque cuantitativo:** Se emplea para recolectar datos basados en el conocimiento de eventos que ya han sucedido, con el fin de lograr las metas esperadas en un trabajo de investigación, en términos de números, y para realizar análisis estadísticos, con el objetivo de que la meta pueda unificar patrones de comportamiento y al mismo tiempo afirmar validar conceptos de investigación (Hernández et al., 2014).

Basándose en ello la presente investigación se basó en un enfoque cuantitativo, debido a que para cumplir con los objetivos propuestos se empleó datos numéricos, siendo procesados y analizados estadísticamente, para poder llegar a conclusiones veraces sobre la motivación y desempeño laboral de los colaboradores del SAT-JLO Chiclayo.

**Tipo descriptiva:** Este tipo de estudios realiza una descripción de los datos obtenidos de manera agrupada sobre las variables de estudio, ayudando a comprobar las hipótesis o explicando alguna interrogante referente a la temática estudiada, (Hernández et al., 2014).

**Tipo correlacional:** Este tipo de investigación tiene como propósito saber la relación o el nivel de asociación que existe entre dos o más variables, categorías o conceptos en un ambiente en particular, (Hernández et al., 2014).

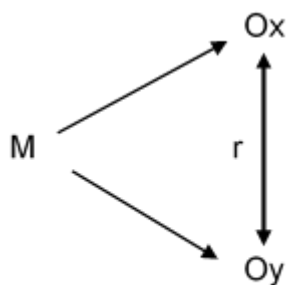
Basándose en los autores, el presente estudio fue de tipo descriptiva-correlacional, debido a que se va a describir la variable motivación y desempeño laboral, para luego medir como la variable motivación tiene relación con el desempeño laboral de los trabajadores del SAT-JLO Chiclayo

**Diseño no experimental:** Este diseño se realiza sin manipular intencionalmente las variables en estudio, es compuesto, no se sustituye intencionalmente la variable independiente, solo se observa tal cual en su entorno real y en un tiempo programado, para luego analizarla. (Bernal, 2010).

El presente estudio se desarrolló, mediante un diseño no experimental, debido a que no se va a manipular ninguna de las variables de manera intencional, solo serán observadas en su estado natural y en el tiempo único.

**Figura 1**

*Esquema del diseño de investigación*



Dónde:

M = Muestra de la investigación

Ox = variable independiente:

Oy = variable dependiente:

r = Relación

## **2.2. Población y muestra.**

### **Población**

Bernal (2010) menciona que es el grupo de componentes con rasgos usuales que son sujetos de análisis teniendo características, conceptos, particularidades similares o iguales”, (p.98).

Basándose en lo mencionado por Bernal, en el presente estudio se tuvo como población a 40 colaboradores del SAT-JLO Chiclayo

### **Muestra**

Bernal (2010) la define como un subconjunto extraído de la población total objeto de estudio, del cual se obtendrá, delimitará o identificará de manera específica la información pertinente, dado que constituirá la representación de la totalidad de la población.

En el presente estudio se tomó toda la población como muestra, siendo 40 colaboradores, al ser un número menor a 100 y teniendo acceso a todos los sujetos de estudio, por ende, no se empleó ninguna fórmula estadística para determinar dicha muestra.

## **2.3. Variables, Operacionalización.**

### **2.3.1. Variables**

**Variable independiente – Motivación:** Chiavenato (2009), la define como aquel conjunto de factores que impulsan al individuo a manifestar una conducta o reacción específica, o al menos a desarrollar una preferencia o patrón comportamental determinado. Dicha motivación puede tener su origen en estímulos externos, provenientes del entorno laboral, o en estímulos internos, generados en la propia mente de la persona (p. 167).

**Variable dependiente – Desempeño laboral:** “considerado también como un indicador para poder supervisar al trabajador, señalar el desarrollo que tiene en sus labores profesionales para la mejora de la empresa”, (Robbins y Judge, 2013)

### 2.3.2. Operacionalización

**Tabla 1**

*V. independiente: Motivación*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica/ instrumento</b>
Motivación	Motivacionales o intrínsecos	Responsabilidad	1; 2	Encuesta/ Cuestionario
		Satisfacción	3; 4	
		Realización	5; 6; 7	
	Higiénicos o extrínsecos	Reconocimiento	8; 9	
		Beneficios y sueldo	10; 11; 12; 13	
		Condiciones	14; 15	
	Identificación con el colaborador	16		



**Tabla 2***V. independiente: Desempeño laboral.*

<b>Variable</b>	<b>Dimensión</b>	<b>Indicador</b>	<b>Ítems</b>	<b>Técnica/ instrumento</b>
Desempeño laboral	Eficacia	Percepción del grado de calidad laboral.	17	Encuesta/ Cuestionario
		Metas alcanzadas.	18; 19	
		Cumplimiento de las actividades encomendadas.	20; 21	
		Conocimiento del puesto laboral.	22; 23	
	Eficiencia	Responsabilidad del colaborador.	24; 25	
		Grado de conocimientos técnicos.	26; 27	
		Cooperación y liderazgo en el puesto laboral.	28	
		Grado de adaptabilidad.	29; 30	
		Eficiencia	31	
		Eficacia	32	
Productividad	Grado de producción.	33		
	Cumplimiento de las actividades	34		

## 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

**Encuesta:** Bernal (2010), la define como una de las técnicas que consiste en la recopilación de la información estadística de una determinada población o una muestra, a través de un conjunto de preguntas, para obtener sus diferentes opiniones que sea de interés para el investigador.

Para recolectar datos, se aplicó como técnica una encuesta a 40 colaboradores del SAT de JLO Chiclayo.

**Cuestionario;** Bernal (2010) señala que es un conjunto de preguntas basado en la recolección de datos referentes de una o más variables, con el fin de cumplir con las metas trazadas por el investigador.

De la misma manera, se empleó como instrumento un cuestionario basado en 34 interrogantes, de las cuales 16 son para la variable motivación y 18 para la variable desempeño laboral, instrumento que estará basado en la escala de Likert donde:

**Tabla 3**  
*Escala Likert.*

<b>Escala</b>	<b>Puntaje</b>
Nunca	1
Casi Nunca	2
Algunas veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

**Validez.** Aquí un instrumento de estudio que desea medir un contexto debe ser válido, es decir tiene que observar con lo que va a medir el cuestionario y que bien lo haría. Por ende, la validación debe indicar el nivel en que se infieren conclusiones a partir de datos obtenidos, ( Bernal, 2010)

Por ende, en la presente investigación se tuvo en cuenta la validación del juicio de tres expertos que conocen del tema:

**Tabla 4**  
*Validación de expertos.*

<b>Experto</b>	<b>TA/TD</b>	<b>Total</b>
Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan	34	1
Dr. Abraham José García yovera	34	1
MBA. Jorge Robinson Villanueva Villacorta	34	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>3</b>

**Confiabilidad**, Es la capacidad del instrumento, cuando se aplica otra vez, pueda generar resultados convenientes que sean lo más equivalentes posible. (Bernal, 2010)

Para determinar la confiabilidad, se aplicó el instrumento a una prueba piloto de 10 colaboradores, para luego determinar el Alfa de Cronbach, de los resultados obtenidos y verificar si son fiables aplicarlo a toda la muestra.

**Tabla 5**  
*Prueba de confiabilidad de motivación*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,889	16

**Tabla 6**  
*Prueba de confiabilidad de desempeño laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,958	18

## **2.5. Procedimiento de análisis de datos.**

Para recolectar datos empleará una encuesta aplicada a 40 colaboradores de SAT – JLO, con su instrumento un cuestionario basado en 34 interrogantes en escala de Likert, los datos obtenidos serán debidamente procesados en el programa office Excel 2016, para posteriormente exportarlos al programa estadístico SPSS25, donde se analizarán, para luego elaborar tablas y gráficos, y además se determinará el grado de correlación entre ambas variables de estudio.

## **2.6. Aspectos éticos**

Según Álvarez (2018), se refiere a las implicaciones, ya sean positivas o negativas, que los investigadores emplean en el desarrollo de un estudio. Por tal motivo, la presente investigación se rigió por los siguientes principios éticos:

**Respeto a las Personas,** Todos los colaboradores encuestados fueron tratados como personas autónomas, protegiéndolos y respetando su elección y opinión al momento de responder los instrumentos de recolección de información. Se procuró no obstaculizar sus acciones, evitando faltarles al respeto o negarles la posibilidad de actuar de manera deliberada.

**Beneficencia,** Se buscó velar por el bienestar de cada trabajador encuestado, absteniéndose de causarles cualquier tipo de daño y procurando maximizar los beneficios a los que tienen derecho.

**Justicia,** Se consideró a toda la población de colaboradores del SAT-JLO, conformada por 40 personas, sin excluir a ninguna de ellas por razones de género, ya que todas representaron las unidades de análisis. Al no tratarse de una población vulnerable, se procuró garantizar la igualdad para todos los participantes.

## **2.7. Criterios de Rigor científico.**

**Credibilidad:** En la presente investigación se ha buscado aumentar todas las posibilidades de que cada dato obtenido sea confiable y conocido. Por ello, ha habido argumentos creíbles y probados en los resultados, con buena estabilidad en cada proceso posterior llevado a construirlo

**Transferibilidad:** En la presente investigación se comprobó que cada resultado obtenido podría ser utilizado para otros estudios de interés e importancia, tratando de crear un vínculo oportuno con los lectores de esta investigación, de tal manera que, el tema de investigación sea tomado como un objeto de interés.

**Dependencia:** Se está seguro de que la variable desempeño laboral depende de la variable motivación, es decir que mientras más motivado este el personal, mejor será su desempeño. Implicando niveles de estabildades y consistencias en los hallazgos y resultados del estudio.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Tablas y Figuras

**Tabla 7**

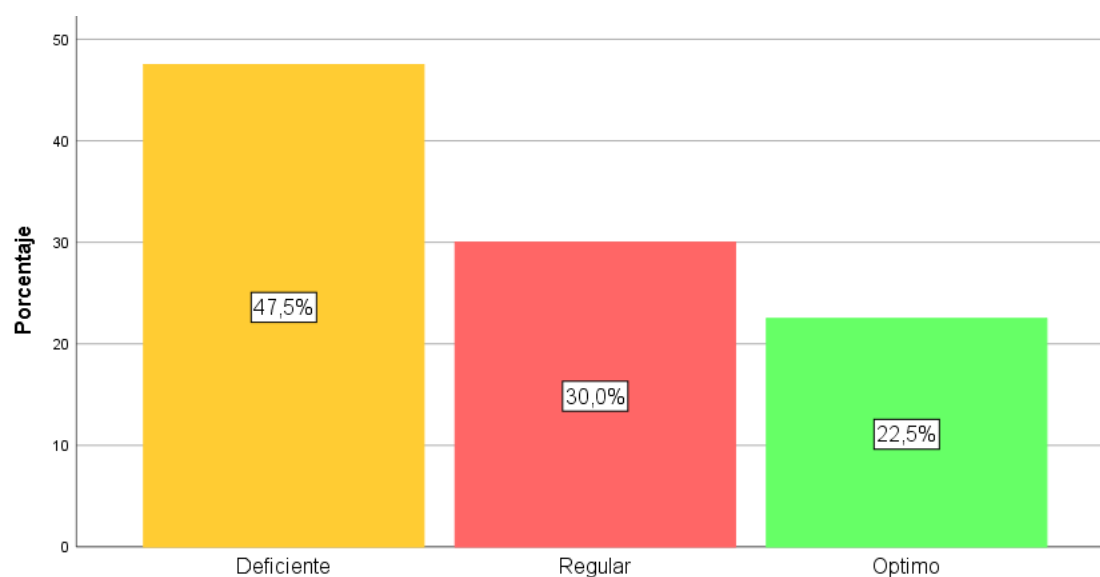
*Motivacionales o intrínsecos.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	19	47,5
Regular	12	30,0
Optimo	9	22,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

*Nota: cuestionario aplicado a colaboradores de SAT-JLO*

**Figura 2**

*Motivacionales o intrínsecos*



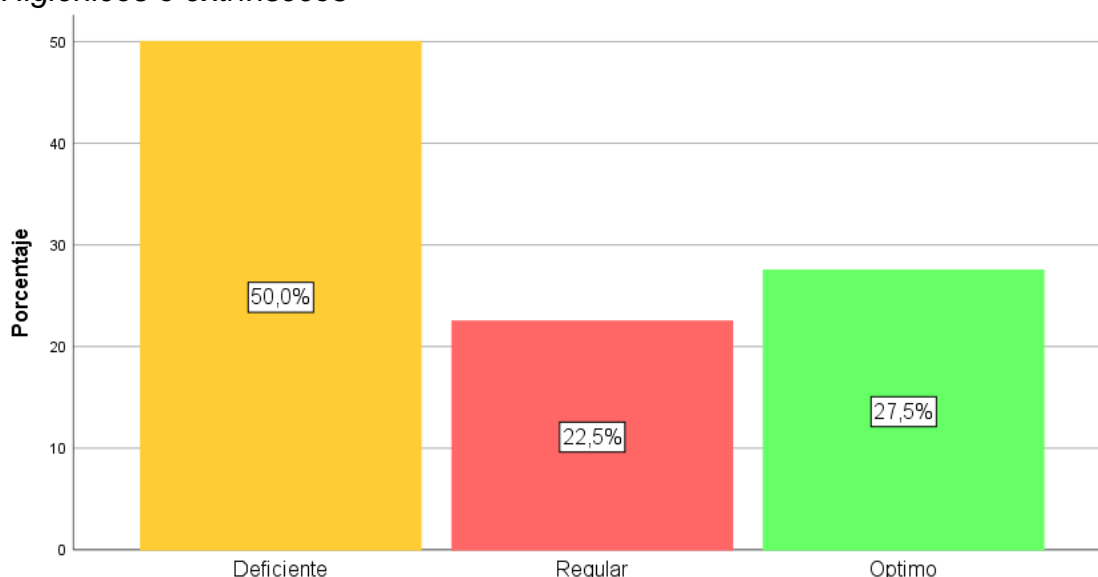
*Nota.* De acuerdo con el instrumento aplicado al personal del SAT-JLO se encontró que los factores intrínsecos se encuentran en un nivel deficiente con el 47,5% y óptimo con el 22,5%, lo que significa que no siempre realizan sus actividades con un elevado grado de responsabilidad, pocas veces logran cumplir con los horarios planteados, por lo que consideran no estar del todo satisfechos con su entorno laboral, ya que no siempre las funciones que realizan le ayudan a demostrar sus capacidades, y mucho menos reciben un elogio por su buen trabajo.

**Tabla 8**  
*Higiénicos o extrínsecos.*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	20	50,0
Regular	9	22,5
Optimo	11	27,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

*Nota: cuestionario aplicado a colaboradores de SAT-JLO*

**Figura 3**  
*Higiénicos o extrínsecos*



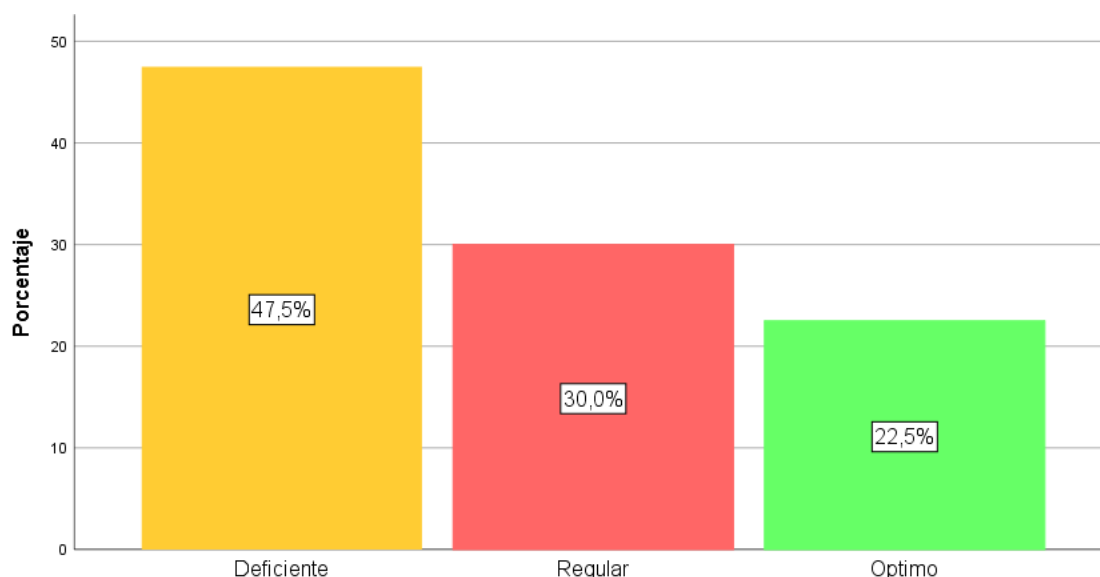
*Nota.* De acuerdo con el instrumento aplicado al personal del SAT-JLO se encontró que los factores extrínsecos se encuentran en un nivel deficiente con el 50% y óptimo con el 27,5%, lo que significa que no siempre las remuneraciones que reciben van con las funciones que realizan, mucho menos les brindan incentivos económicos extras por su buen desempeño, además no siempre el SAT les brinda un ambiente idóneo para cumplir con sus funciones, y en ocasiones les descuentan por días que no trabajan.

**Tabla 9**  
*Motivación.*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiente	19	47,5
Regular	12	30,0
Optimo	9	22,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

*Nota: cuestionario aplicado a colaboradores de SAT-JLO*

**Figura 4**  
*Motivación.*



*Nota.* De acuerdo con el instrumento aplicado al personal del SAT-JLO se encontró que la motivación se encuentra en un nivel deficiente con el 47,5% y óptimo con el 22,5%, lo que significa que la institución pocas veces motiva a su personal de manera intrínseca y/o extrínseca, por lo que se demuestra que casi la mitad de los colaboradores no se encuentran motivados, por lo que ello puede generar complicaciones en su rendimiento laboral, reduciendo su productividad.



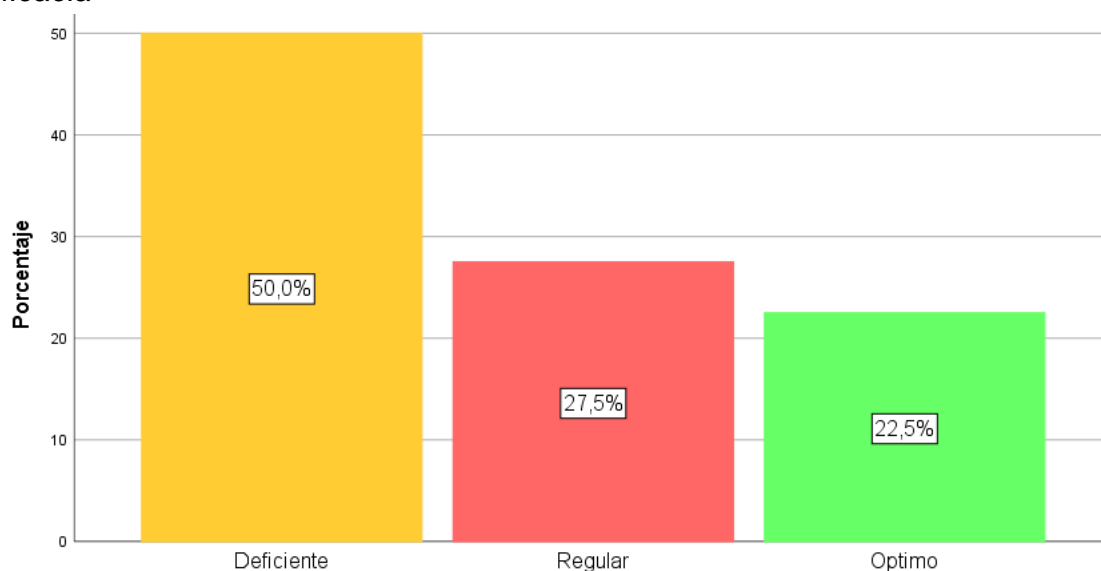
**Tabla 10**  
*Eficacia.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	20	50,0
Regular	11	27,5
Optimo	9	22,5
Total	40	100,0

*Nota: cuestionario aplicado a colaboradores de SAT-JLO*

**Figura 5**

*Eficacia*



*Nota.* De acuerdo con el instrumento aplicado al personal del SAT-JLO se encontró que su eficacia se encuentra en un nivel deficiente con el 50% y óptima con el 22,5%, lo que significa que el personal no siempre cumple con las tareas asignadas por sus jefes, no siempre se cumplen las actividades y metas dentro de las fechas establecidas, por lo que no logran concluir con su trabajo de forma oportuna, asimismo no siempre poseen los conocimientos técnicos suficientes para desarrollar sus actividades.

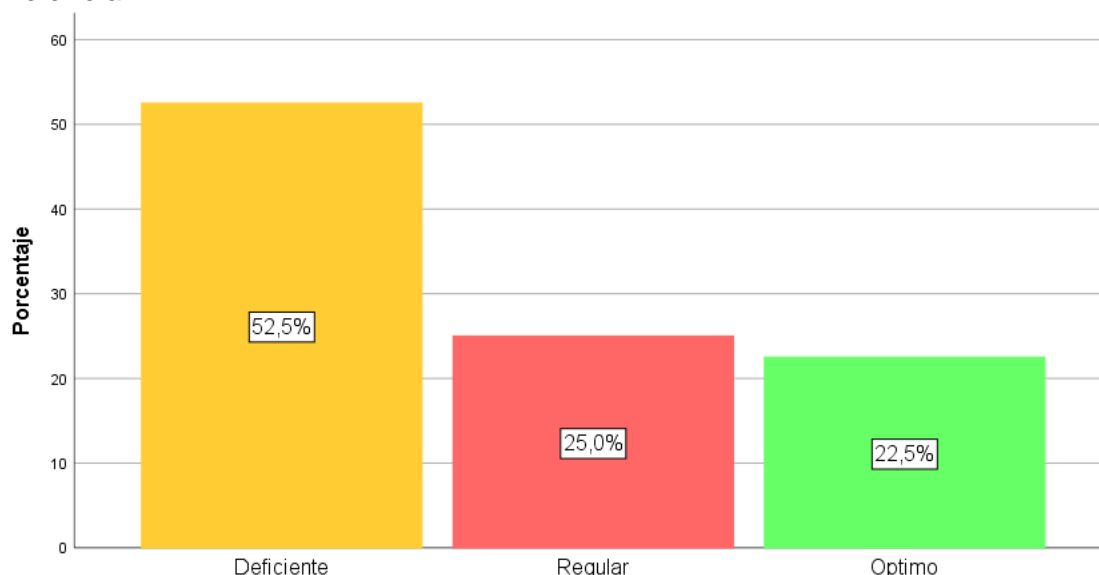
**Tabla 11**  
*Eficiencia.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	21	52,5
Regular	10	25,0
Optimo	9	22,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

*Nota: cuestionario aplicado a colaboradores de SAT-JLO*

**Figura 6**

*Eficiencia*



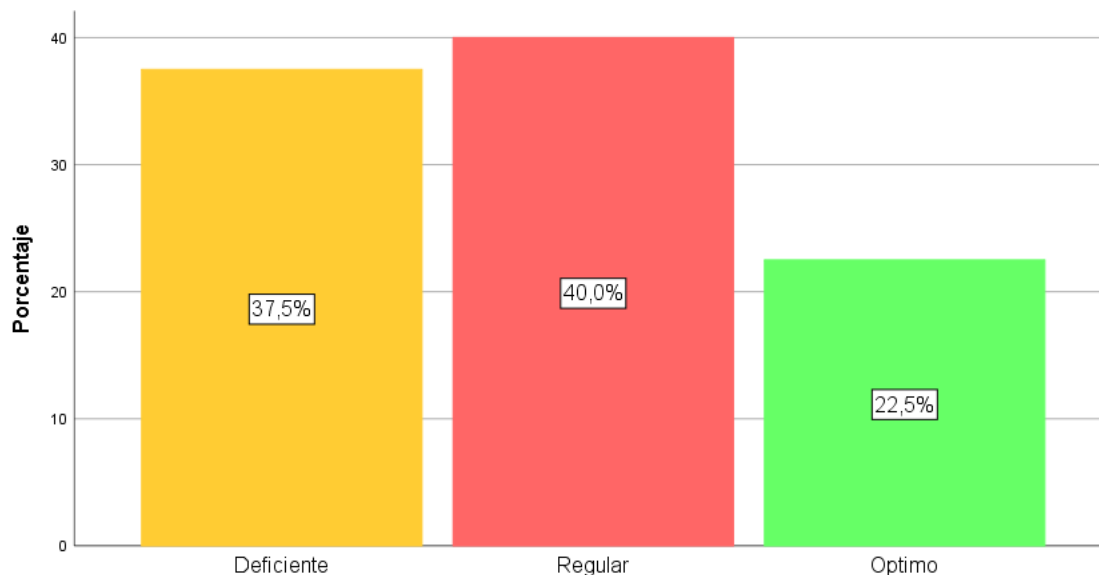
*Nota.* De acuerdo con el instrumento aplicado al personal del SAT-JLO se encontró que su eficiencia se encuentra en un nivel deficiente con el 52,5% y óptima con el 22,5%, lo que significa que en ocasiones su responsabilidad se encuentra de acuerdo con sus habilidades profesionales, además no siempre aportan ideas que beneficien al SAT, logrando desarrollar de manera deficiente su cooperación y liderazgo en su puesto, lo que genera que no se adapten de manera inmediata a los cambios que se dan en el SAT.

**Tabla 12**  
*Productividad.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	15	37,5
Regular	16	40,0
Optimo	9	22,5
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>

*Nota: cuestionario aplicado a colaboradores de SAT-JLO*

**Figura 7**  
*Productividad*



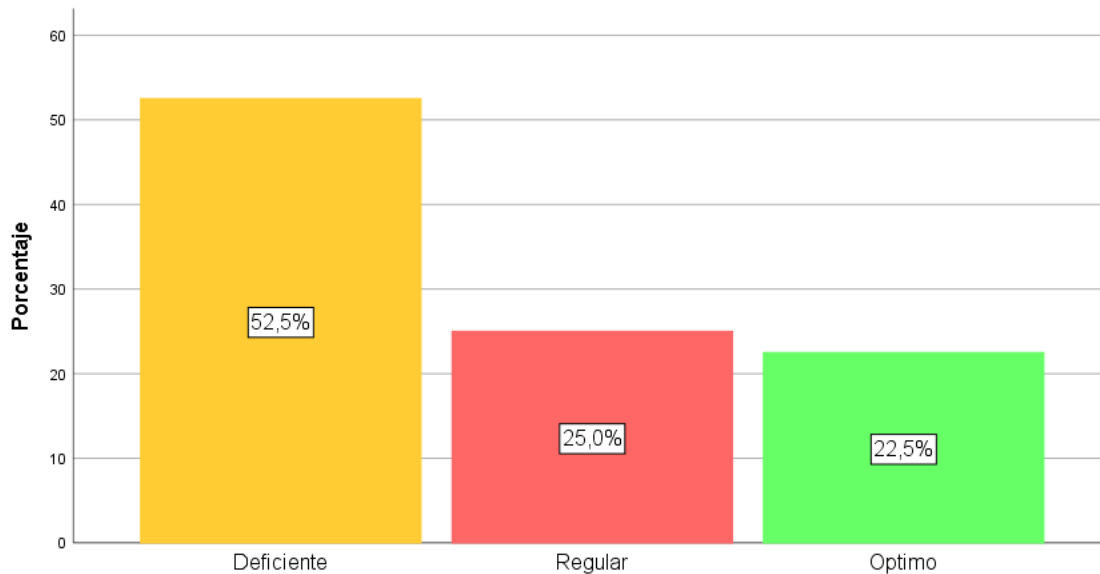
*Nota.* De acuerdo con el instrumento aplicado al personal del SAT-JLO se encontró que su productividad se encuentra en un nivel deficiente con el 37,5% y óptima con el 22,5%, lo que significa que no siempre se logra cumplir con las tareas asignadas de manera eficiente y eficaz, ya que presentan deficiencias en cumplir con sus metas establecidas por sus jefes, y no contribuyen en el cumplimiento de los objetivos del SAT.

**Tabla 13**  
*Desempeño laboral.*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	21	52,5
Regular	10	25,0
Optimo	9	22,5
Total	40	100,0

*Fuente: cuestionario aplicado a colaboradores de SAT-JLO*

**Figura 8**  
*Desempeño laboral*



*Nota.* De acuerdo con el instrumento aplicado al personal del SAT-JLO se encontró que el desempeño laboral se encuentra en un nivel deficiente con el 52,5% y óptima con el 22,5%, lo que significa que el personal del SAT no tiene un buen desempeño laboral debido a que no siempre realizan sus actividades de manera eficiente y eficaz, por lo que su productividad también es deficiente.

**Tabla 14**  
*Prueba de normalidad.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Motivación	0,254	40	0,000	0,769	40	0,000
Desempeño laboral	0,254	40	0,000	0,756	40	0,000

**Nota.** De acuerdo con la prueba de normalidad de las variables de estudio, se analizó el nivel de sig. de la prueba de Shapiro-Wilk ya que la población y muestra de estudio es 40 siendo < a 50, por lo tanto, al analizarse se encontró un Sig. de 0,000 < 0,05, en base a ello se demostró que para analizar la correlación se empleará un coeficiente de Rho de spearman, ya que ambas variables siguen una distribución no paramétrica.

**Tabla 15***Correlación dimensión de motivación y desempeño laboral.*

		Desempeño laboral
Motivacionales o intrínsecos	Coef. de correlación	,897**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40
Higiénicos o extrínsecos	Coef. de correlación	,938**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

**Nota:** cuestionario aplicado a colaboradores de SAT-JLO

De acuerdo con el Rho de Spearman se encontró un Coef. de correlación de 0.897\*\* y 0.938\*\*, por lo tanto, se deduce que los factores intrínsecos y extrínsecos del personal del SAT – JLO se relaciona significativamente positiva muy alta con su desempeño laboral, por lo ende si al personal del SAT se le motiva tanto de manera intrínseca como extrínseca tendrán un buen desempeño laboral; es decir, a mejor motivación de los colaboradores de SAT, mejor será el desempeño laboral de los mismos.

Por otro lado, para dar aprobar o rechazar la hipótesis de estudio se analizó el sig. bilateral el mismo que es de  $0,000 < 0,05$  por lo tanto se determinó aprobar la hipótesis de  $H_1$  afirmando que las dimensiones de la motivación si se relacionan con el desempeño de los colaboradores del SAT-JLO Chiclayo, Perú 2021 – 2022.

**Tabla 16**  
*Correlación motivación y desempeño laboral.*

		<b>Desempeño laboral</b>
	Coef. de correlación	,920**
Motivación	Sig. (bilateral)	,000
	N	40

**Nota:** cuestionario aplicado a colaboradores de SAT-JLO

De acuerdo con el Rho de spearman se encontró un Coef. de correlación de 0.920\*\*, por lo tanto, se deduce que la motivación del personal del SAT – JLO se relaciona significativamente positiva muy alta con su desempeño laboral, por lo ende si al personal del SAT se le motiva tanto de manera intrínseca como extrínseca tendrán un buen desempeño laboral; es decir, a mejor motivación de los colaboradores de SAT, mejor será el desempeño laboral de los mismos.

Por otro lado, para dar aprobar o rechazar la hipótesis de estudio se analizó el sig. bilateral el mismo que es de  $0,000 < 0,05$  por lo tanto se determinó aprobar la hipótesis de  $H_1$  y rechazar la  $H_0$ , afirmando que la motivación si se relaciona con el desempeño de los colaboradores del SAT-JLO Chiclayo, Perú 2021 – 2022, en base a todo el análisis inferencial, se presume que es necesario que el SAT de JLO pueda diseñar un plan de motivación laboral en el cual pueda tener detallado diversas estrategias tanto de motivación intrínseca como extrínseca, el mismo que sea tomando en cuenta para el plan anual del SAT y se le pueda asignar el presupuesto debido y de esa manera poder aplicarlo para que el personal pueda mejorar su nivel de desempeño laboral.

### 3.2. Discusión de resultados

Teniendo en cuenta el objetivo general: Determinar la relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del SAT-JLO, Perú 2021 - 2022. Se encontró que de acuerdo con el Rho de Spearman se obtuvo un Coef. de correlación de 0.920\*\*, por lo tanto, se deduce que la motivación del personal del SAT – JLO se relaciona significativamente positiva muy alta con su desempeño laboral, por lo ende si al personal del SAT se le motiva tanto de manera intrínseca como extrínseca tendrán un buen desempeño laboral; es decir, a mejor motivación de los colaboradores de SAT, mejor será el desempeño laboral de los mismos. Por otro lado, para dar a probar o rechazar la hipótesis de estudio se analizó el sig. bilateral el mismo que es de  $0,000 < 0,05$  por lo tanto se determinó aprobar la hipótesis de H1 y rechazar la H0, afirmando que la motivación si se relaciona con el desempeño de los colaboradores del SAT-JLO Chiclayo, Perú 2021 – 2022. Siendo comparado con los resultados del estudio de Bermúdez (2021), Ecuador, donde encontró que el 65% está en desacuerdo con las estrategias de motivación que reciben y el 85% considera que su ambiente laboral donde desempeñan sus tareas se constituye en un factor motivador, y además se logró concluir que hay un grado de relación muy fuerte y positiva del 0,898 lo que significa que la motivación si se correlaciona con el desempeño de los colaboradores, además es evidenciada con el Sig. bilateral del 0.01. También comparando con los resultados de la investigación de Osorio (2018), en Lima, quien concluyó que la motivación tuvo una relación de manera significativa con el desempeño laboral con un Rho de Spearman de 0,882 y con un sig. bilateral, lo que significa que, a mayores estrategias de motivación, mejor será el nivel de desempeño laboral. Todos los resultados se contrastan con Norabuena (2019) en Huaraz, en su tesis obtuvo como resultados que el 68,3% siempre reciben un salario de acuerdo a sus funciones que desempeñan, el 41,5% siempre puede hablar con gran facilidad, sin embargo, el 70,7% afirma que no existe un programa de incentivos.

De acuerdo con el objetivo 1: Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores del SAT-JLO Chiclayo, Perú 2021 – 2022. Se encontró que la motivación se encuentra en un nivel deficiente con el 47,5% y óptimo con el 22,5%, lo que significa que la institución pocas veces motiva a su personal de



manera intrínseca y/o extrínseca, siendo argumentado con los resultados por dimensiones donde se encontró que los factores intrínsecos se encuentran en un nivel deficiente con el 47,5% y óptimo con el 22,5%, lo que significa que no siempre realizan sus actividades con un elevado grado de responsabilidad, pocas veces logran cumplir con los horarios planteados, por lo que consideran no estar del todo satisfechos con su entorno laboral, ya que no siempre las funciones que realizan le ayudan a demostrar sus capacidades, y mucho menos reciben un elogio por su buen trabajo, Y que los factores extrínsecos se encuentran en un nivel deficiente con el 50% y óptimo con el 27,5%, lo que significa que no siempre las remuneraciones que reciben van con las funciones que realizan, mucho menos les brindan incentivos económicos extras por su buen desempeño, además no siempre el SAT les brinda un ambiente idóneo para cumplir con sus funciones, y en ocasiones les descuentan por días que no trabajan. Siendo contrastados con el estudio de Torres y Quijaite (2019), Lima, quienes obtuvieron como resultado que el 54% de los participantes manifestaron que rara vez se presentaban factores intrínsecos de motivación, mientras que el 23% indicó que dichos factores se manifestaban ocasionalmente y el 20% restante señaló su presencia constante. En conclusión, se determina la existencia de una relación directa entre la motivación y el rendimiento laboral en la entidad; Sin embargo, no se evidencia una relación directa entre los factores internos de motivación y el desempeño individual de los trabajadores. De la misma manera, los resultados se comparan con los resultados de Alarcón y Ramos (2020) en Panamá, quienes encontraron que el 80% de los colaboradores manifestaron sentirse motivados, mientras que el 20% restante indicó estar desmotivado. No obstante, el 87,5% consideró que se debían mejorar ciertos aspectos organizacionales, principalmente en lo concerniente a la remuneración salarial. En conclusión, se evidencia el malestar de algunos empleados respecto a su remuneración mensual, la cual percibían como insuficiente en relación con sus responsabilidades laborales, factor que incidía en su nivel de motivación.

De acuerdo con el objetivo 2: Analizar el nivel de desempeño de los colaboradores del SAT-JLO Chiclayo, Perú 2021 – 2022. Se encontró que el desempeño laboral se encuentra en un nivel deficiente con el 37,5% y óptima

con el 22,5%, lo que significa que el personal del SAT no tiene un buen desempeño laboral debido a que no siempre realizan sus actividades de manera eficiente y eficaz, por lo que su productividad también es deficiente; siendo argumentado con los resultados por dimensiones donde se encontró que su eficacia se encuentra en un nivel deficiente con el 50% y óptima con el 22,5%, lo que significa que el personal no siempre cumple con las tareas asignadas por sus jefes, no siempre se cumplen las actividades y metas dentro de las fechas establecidas, por lo que no logran concluir con su trabajo de forma oportuna, asimismo no siempre poseen los conocimientos técnicos suficientes para desarrollar sus actividades. Además, su eficiencia se encuentra en un nivel deficiente con el 52,5% y óptima con el 22,5%, lo que significa que en ocasiones su responsabilidad se encuentra de acuerdo con sus habilidades profesionales, además no siempre aportan ideas que beneficien al SAT, logrando desarrollar de manera deficiente su cooperación y liderazgo en su puesto, lo que genera que no se adapten de manera inmediata a los cambios que se dan en el SAT y su productividad se encuentra en un nivel deficiente con el 37,5% y óptima con el 22,5%, lo que significa que no siempre se logra cumplir con las tareas asignadas de manera eficiente y eficaz, ya que presentan deficiencias en cumplir con sus metas establecidas por sus jefes, y no contribuyen en el cumplimiento de los objetivos del SAT. Siendo contrastado con Osorio (2018), en Lima, en su tesis obtuvo como resultados que la motivación se encuentra en un nivel medio con el 63,3% y alto con el 20%; y el desempeño laboral estuvo en un nivel medio con el 61,7% y bajo con el 20% y con el estudio de Salazar (2020) que en cuanto a resultados se obtuvo que la motivación es un factor predominante que interacciona significativamente en el rendimiento de labores en el molino, pero el desempeño se vio afectado porque hubo ausencia de incentivos o el reconocimiento del superior, logrando concluir que la investigación dio a conocer que si hubo incidencia de motivación para el rendimiento laboral de los operarios en el molino y que se debió cumplir con labores sea el trato que tenían, debieron hacerlo.

Por último, en base al objetivo 3: Identificar la relación entre las dimensiones de la motivación y el desempeño de los colaboradores del SAT-JLO Chiclayo, Perú 2021 – 2022. se encontró un Coef. de correlación de 0.897\*\* y 0.

938\*\*, por lo tanto, se deduce que los factores intrínsecos y extrínsecos del personal del SAT – JLO se relaciona significativamente positiva muy alta con su desempeño laboral, por lo ende si al personal del SAT se le motiva tanto de manera intrínseca como extrínseca tendrán un buen desempeño laboral; Por otro lado, para dar aprobar o rechazar la hipótesis de estudio se analizó el sig. bilateral el mismo que es de  $0,000 < 0,05$  por lo tanto se determinó aprobar la hipótesis de H1. Contrastándose con Gordón (2018), Ecuador, en su tesis encontró la existencia de una aceleración positiva ( $r=0,082$ ) entre la motivación y el desempeño laboral, respaldada por un nivel de significancia bilateral de  $0,047$ , inferior al valor de referencia de  $0,05$ . Estos resultados permiten aseverar que la implementación de estrategias orientadas a fomentar la motivación del personal conllevará a mejoras favorables en su rendimiento profesional. Asimismo, Levano (2018), en Lima, en su tesis evidenció que la motivación influye en el desempeño laboral con un  $r=0,85$  y son una sig. bilateral del  $0,00 < 0,05$ , aceptando la hipótesis alterna, lo que significa que si la motivación de los colaboradores incrementa entonces será mejor el desempeño laboral de los mismo, es decir a mejor motivación, más alto será el desempeño.

## IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1. Conclusiones

En conclusión, de acuerdo con el Rho de Spearman se obtuvo un Coef. de correlación de  $0.920^{**}$ , por lo tanto, se determinó que la motivación del personal del SAT – JLO se relaciona significativamente positiva muy alta con su desempeño laboral. Además, se analizó el sig. bilateral el mismo que es de  $0,000 < 0,05$  por lo tanto se determinó aprobar la hipótesis de H1.

Se diagnosticó que la motivación se encuentra en un nivel deficiente con el 47,5% lo que significó que la institución pocas veces motiva a su personal de manera intrínseca y/o extrínseca, es decir no siempre realizan sus actividades con un elevado grado de responsabilidad, pocas veces logran cumplir con los horarios planteados. Además, no siempre las remuneraciones que reciben van con las funciones que realizan, mucho menos les brindan incentivos económicos extras por su buen desempeño.

Se analizó que el desempeño laboral se encuentra en un nivel deficiente con el 37,5% lo que significó que el personal del SAT no tiene un buen desempeño debido a que no siempre realizan sus actividades de manera eficiente y eficaz, por lo que su productividad también es deficiente; por lo que no logran concluir con su trabajo de forma oportuna, asimismo no siempre poseen los conocimientos técnicos suficientes para desarrollar sus actividades

Se identificó que los factores intrínsecos y extrínsecos del personal del SAT – JLO se relaciona significativamente positiva muy alta con su desempeño laboral mediante un Rho de  $0.897^{**}$  y  $0.938^{**}$ , por lo tanto, se deduce, por lo ende si al personal del SAT se le motiva tanto de manera intrínseca como extrínseca tendrán un buen desempeño laboral; es decir, a mejor motivación de los colaboradores de SAT, mejor será el desempeño laboral de los mismos. También se encontró el sig. bilateral de  $0,000 < 0,05$  por lo tanto se determinó aprobar la hipótesis de H1 específica.

## **4.2. Recomendaciones**

A jefatura del SAT, implementar un plan motivacional, donde se puedan diseñar tanto estrategias intrínsecas como extrínseca, tales como estrategias de reconocimientos y valoración, que destaque el desempeño excepcional de los colaboradores. Para ello, se establecerán mecanismos como reconocimientos públicos, incentivos económicos, días libres remunerados, con el fin de premiar el esfuerzo y los logros de los empleados. Estas estrategias tienen como propósito motivar a los colaboradores al hacer que sientan que su esfuerzo y dedicación son valorados por la organización, lo cual los impulsará a mantener o mejorar su rendimiento.

A jefatura del SAT implementar programas de capacitación y desarrollo profesional, que permitan a los colaboradores adquirir nuevas habilidades y conocimientos relevantes para su trabajo y crecimiento profesional. Estos programas se ofrecerán a través de cursos, talleres, mentorías y oportunidades de formación. El propósito es combinar aspectos intrínsecos y extrínsecos, brindando oportunidades de aprendizaje y crecimiento a los colaboradores, lo que les permitirá sentirse más competentes y valorados, aumentando así su motivación.

A jefatura del SAT realizar evaluaciones periódicas del ambiente laboral, identificando áreas de mejora y tomando medidas para crear un entorno de trabajo más agradable, seguro y colaborativo. Esto se logrará mediante cambios físicos en las instalaciones, fomentando la colaboración y el trabajo en equipo, y promoviendo una cultura organizacional positiva. El propósito de fomentar un ambiente laboral positivo, donde los colaboradores se sientan cómodos y valorados, lo cual repercutirá en desempeñare para que trabajen con eficiencia, eficacia y productividad.

Al área de recursos humanos fomentar un ambiente laboral que promueva la autonomía y la participación de los empleados en la toma de decisiones relacionadas con su trabajo, permitiéndoles mayor flexibilidad en la forma en que realizan sus tareas y brindarles oportunidades para contribuir con ideas y soluciones creativas. Con el propósito de crear un entorno laboral en el SAT-JLO donde los empleados se sientan motivados, valorados y comprometidos con su

trabajo. Esto no solo mejora su desempeño individual, sino que también contribuye al éxito y la efectividad general de la organización al alinear los objetivos individuales con los objetivos organizacionales.

## REFERENCIAS

- Alarcón, Y., & Ramos, M. (2020). *La motivación laboral de los empleados de la Empresa IMAPAR Panamá, Ciudad de Panamá* [Tesis de grado]. Universidad Internacional de Ciencia y Tecnología.
- Alvarez, P. (2018). *Ética e investigación*. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Bermúdez, B. (2021). *La motivación y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de las pequeñas empresas privadas en la provincia de Manabí – Ecuador* [Tesis de grado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16875>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición). PEARSON EDUCACIÓN. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición). PEARSON EDUCACIÓN.
- Burga, G., & Wiese, S. (2018). *Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1108>
- Chávez, P. (2020). *Estrategia de motivación para mejorar el desempeño laboral en los docentes de nivel secundario de la Institución Educativa Inmaculada Concepción* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7496>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones* (Segunda edición). MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)

- Cutti, M. (2019). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de la Empresa de transportes Móvil Bus SAC en la provincia de Huancayo, 2019* [Tesis de grado, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/7760>
- Daza, E. (2019). *Influencia de los factores motivacionales en la calidad de vida laboral de los trabajadores del Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, La Guajira* [Tesis de maestría, Universidad Externado de Colombia]. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/2225>
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano* (Quinta edición). Pearson.
- Gaslac, P. (2020). *La motivación y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de los Servicios Postales del Perú en Chiclayo* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51708>
- 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*. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/28317>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. [https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff\\_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf](https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf)
- Levano, M. (2018). *Motivación y desempeño laboral en la empresa Euroshop del grupo Volkswagen Lima 2017* [Tesis de grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3114>
- Manjarrez, N., Boza, J., & Mendoza, E. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365.



[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2218-36202020000100359&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

- Münch, L. (2010). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administraci%C3%B3n.-Gesti%C3%B3n-organizacional-enfoques-y-proceso-administrativo-1ed-Lourdes-M%C3%BCnch.pdf>
- Nolazco, F., Bustamante, E., Moreno, R., & Carhuancho, I. (2021). Motivación laboral en una empresa de servicios de Lima, Perú. *INNOVA Research Journal*, 6(1), 162-176. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1455>
- Norabuena, R. (2019). *Motivación y desempeño laboral en la empresa Constructora T & S, Huaraz 2018* [Tesis de grado, Universidad San Pedro]. <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/10684>
- Osorio, M. (2018). *Motivación laboral y desempeño organizacional en los colaboradores de la corporación de industrias Standford S.A.C de Lurin.Lima-2016*. [Tesis de grado, Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/654>
- Peña, H., & Villón, S. (2018). Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional. *Revista Scientific*, 3(7), 177-192. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7011913>
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional* (Decimoquinta edición). Pearson Educación. [http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/PSICOLOGIAORGANIZACIONALORIENTE2019/document/Comportamiento\\_Organizacional\\_15edi-Robbins.pdf](http://chamilo.cut.edu.mx:8080/chamilo/courses/PSICOLOGIAORGANIZACIONALORIENTE2019/document/Comportamiento_Organizacional_15edi-Robbins.pdf)
- Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista EAN*, 87, 79-101. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/206/20663246005/html/index.html>

- Salazar, D. (2020). *Influencia de la motivación en el desempeño laboral de los colaboradores del molino El Triunfo S.R.L. en la ciudad de Chiclayo* [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2568>
- 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* [Tesis de grado, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/12711>
- Talledo, M., & Amaya, P. (2020). Motivación y compromiso laboral en conductores de transporte terrestre de personas, Trujillo-Perú, 2019. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 16(3), 77-86. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3015>
- Torres, G., & Delgado, J. (2020). Gestión motivacional laboral en los colaboradores de las instituciones públicas. *HORIZONTE EMPRESARIAL*, 7(2), 199-212. <https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1485>
- Torres, J., & Quijaite, P. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los trabajadores en la empresa de transporte Leonel Sac, Santa Anita—2018* [Tesis de grado, Universidad María Auxiliadora]. <http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/197>
- Villalobos, P. (2019). *Motivación y su influencia en el desempeño laboral de la empresa D'laborum Plus S.A.C. sede Chiclayo 2018* [Tesis de grado, Universidad Señor de Sipán]. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6683>

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA:

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable y dimensiones	Metodología
<p>¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022?</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de motivación de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022?</p> <p>¿Cuál es el nivel de desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022?</p> <p>¿Cómo es la relación entre las dimensiones de la motivación y el desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 – 2022</p> <p>Analizar el nivel de desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 – 2022</p> <p>Identificar la relación entre las dimensiones de la motivación y el desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 – 2022</p>	<p>H1: La motivación si se relaciona con el desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 – 2022</p> <p>H0: La motivación no se relaciona con el desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022</p>	<p><b>Variable Independiente:</b> Motivación</p> <p><b>Dimensiones:</b> Motivacionales o intrínsecos</p> <p>Higiénicos o extrínsecos</p> <p><b>Variable dependiente:</b> Desempeño laboral</p> <p><b>Dimensiones:</b> Eficacia</p> <p>Eficiencia</p> <p>Productividad</p>	<p><b>Tipo de investigación</b> Enfoque Cuantitativo Tipo descriptivo – correlacional Diseño no experimental.</p> <p><b>Población y muestra</b> 40 colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo</p> <p><b>Técnica e instrumento de recolección de datos</b> Encuesta – cuestionario</p>

## Anexo 02: Formato del cuestionario

### MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE JOSE LEONARDO ORTIZ CHICLAYO, PERÚ 2021 - 2022

Estimado colaborador a continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las estrategias de motivación y su nivel de desempeño. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. La información recolectada será anónima y los resultados solo serán tratados para fines de este estudio

Donde

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Variable Motivación</b>						
<b>Dimensión 01: Motivacionales o intrínsecos</b>						
1	¿Realiza sus actividades con un alto nivel responsabilidad dentro del SAT - JLO?					
2	¿Cumple con el horario establecido y demuestra puntualidad?					
3	¿Considera estar satisfecho con su ambiente laboral?					
4	¿Se siente a gusto con las tareas asignadas por su jefe inmediato en SAT - JLO?					
5	¿En SAT - JLO le brindan capacitaciones para el desarrollo de sus funciones?					
6	¿Las funciones que realiza le permite demostrar sus capacidades?					
7	¿En SAT - JLO le da la libertad para trabajar a su criterio?					
8	¿Ha recibido algún reconocimiento por parte de su jefe inmediato, por el buen desenvolvimiento en su labor?					
9	¿Ha recibido algún tipo de elogio por el desarrollo de un buen trabajo?					
<b>Dimensión 02: Higiénicos o extrínsecos</b>						

10	¿La remuneración que percibe va de acorde con sus funciones?					
11	¿En SAT - JLO le brindan algún incentivo económico por alguna labor adicional que realiza?					
12	¿En SAT - JLO le brindan premios y/o incentivos por su buen desempeño?					
13	¿Recibe beneficios de acuerdo a ley?					
14	¿El lugar físico donde realiza sus funciones reúne las condiciones adecuadas para el mismo?					
15	¿Posee un ambiente físico necesario para realizar sus funciones?					
16	¿En SAT - JLO no le descuenta por días no laborados por situaciones personales graves?					

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<b>Variable Desempeño laboral</b>						
<b>Dimensión 01: Eficacia</b>						
17	¿Logra desarrollar con calidad sus responsabilidades encomendadas por su jefe inmediato?					
18	¿Cumple con las actividades dentro de los cronogramas establecidos?					
19	¿Cumple con las metas que son establecidas por su jefe inmediato?					
20	¿Logra terminar su trabajo asignado de manera oportuna?					
21	¿Logra cumplir con las tareas que le son asignadas por su jefe inmediato?					
22	¿El nivel de conocimiento que tiene le permite desenvolverse dentro de su centro laboral de manera eficaz?					
23	¿Tiene conocimiento de las funciones que se desarrollan en su centro laboral?					
<b>Dimensión 02: Eficiencia</b>						
24	¿El grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
25	¿Sostiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?					
26	¿El nivel de conocimiento técnico es importante para desempeñarse en sus labores asignadas?					
27	¿Aporta sus ideas en beneficio a SAT - JLO?					
28	¿Logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en su centro laboral?					
29	¿Se adapta de manera rápida a los cambios que se generan en su centro laboral?					
30	¿Genera con facilidad lazos de amistad y compañerismos con sus compañeros de trabajo?					
<b>Dimensión 03: Productividad</b>						
31	¿Logra eficientemente las tareas asignadas por su jefe inmediato en SAT - JLO?					

32	¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de SAT - JLO?					
33	¿Logra a cumplir con las metas establecidas por SAT - JLO?					
34	¿Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de SAT - JLO?					

## Anexo 03: Validación de instrumentos

### CARTA DE VALIDACIÓN

Pimentel, 19 de noviembre 2021

Dr: Abraham José García yovera.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, considerando su experiencia y amplio conocimiento del tema para solicitarle que, en su condición de experto; Tenga la gentileza de validar el cuestionario adjunto, que será aplicado en la realización de la investigación titulada MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE JOSE LEONARDO ORTIZ CHICLAYO, PERÚ 2021 - 2022, Que se presentara en la universidad señor de sipan para optar el título de ingeniero economista.

Los objetivos de la investigación son:


#### Objetivos General

- Determinar la relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de José Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022.

#### Objetivos Específicos


- Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Josi Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022
- Analizar el nivel de desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de José Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022
- Identificar la relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de José Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 – 2022

Se adjunta la operacionalización de variables para su análisis.



---

Experto



---

Estudiante



### INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Abraham José García Yovera
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. En administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Doctor en Gestión Pública y Magister en Gestión Del Talento
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	15 años
	<b>CARGO</b>	Docente
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE JOSE LEONARDO ORTIZ CHICLAYO, PERÚ 2021 - 2022		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Campos Cotrina Carlos Alberto	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Determinar la relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022  Analizar el nivel de desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022  Identificar la relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 – 2022	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; “TA” SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 34 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>VARIABLE MOTIVACIÓN</b>		

<p><b>1. ¿Realiza sus actividades con un alto nivel de responsabilidad dentro del SAT - JLO?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>2. ¿Cumple con el horario establecido y demuestra puntualidad?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>3. ¿Considera estar satisfecho con su ambiente laboral?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>4. ¿Se siente a gusto con las tareas asignadas por su jefe inmediato en SAT - JLO?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>5. ¿En SAT - JLO le brindan capacitaciones para el desarrollo de sus funciones?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>6. ¿Las funciones que realiza le permite demostrar sus capacidades?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>7. ¿En SAT - JLO le da la libertad para trabajar a su criterio?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>8. ¿Ha recibido algún reconocimiento por parte de su jefe inmediato, por el buen desenvolvimiento en su labor?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>9. ¿Ha recibido algún tipo de elogio por el desarrollo de un buen trabajo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>10. ¿La remuneración que percibe va de acorde con sus funciones?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>11. ¿En SAT - JLO le brindan algún incentivo económico por alguna labor adicional que realiza?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>12. ¿En SAT - JLO le brindan premios y/o incentivos por su buen desempeño?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>13. ¿Recibe beneficios de acuerdo a ley?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>14. ¿El lugar físico donde realiza sus funciones reúne las condiciones adecuadas para el mismo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>15. ¿Posee un ambiente físico necesario para realizar sus funciones?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>16. ¿En SAT - JLO no le descuenta por días no laborados por situaciones personales graves?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL</b>	
<p><b>17. ¿Logra desarrollar con calidad sus responsabilidades encomendadas por su jefe inmediato?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>18. ¿Cumple con las actividades dentro de los cronogramas establecidos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>19. ¿Cumple con las metas que son establecidas por su jefe inmediato?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>20. ¿Logra terminar su trabajo asignado de manera oportuna?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>21. ¿Logra cumplir con las tareas que le son asignadas por su jefe inmediato?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>22. ¿El nivel de conocimiento que tiene le permite desenvolverse dentro de su centro laboral de manera eficaz?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>23. ¿Tiene conocimiento de las funciones que se desarrollan en su centro laboral?</b></p> <p>a) Siempre.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p>

<p>b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p><b>24. ¿El grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p><b>25. ¿Sostiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p><b>26. ¿El nivel de conocimiento técnico es importante para desempeñarse en sus labores asignadas?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p><b>27. ¿Aporta sus ideas en beneficio a SAT - JLO?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p><b>28. ¿Logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en su centro laboral?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p><b>29. ¿Se adapta de manera rápida a los cambios que se generan en su centro laboral?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>
<p><b>30. ¿Genera con facilidad lazos de amistad y compañerismos con sus compañeros de trabajo?</b> a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS: _____ _____ _____</p>

<p><b>31. ¿Logra eficientemente las tareas asignadas por su jefe inmediato en SAT - JLO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>32. ¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de SAT - JLO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>33. ¿Logra a cumplir con las metas establecidas por SAT - JLO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>34. ¿Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de SAT - JLO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>Nº TA <u>  34  </u> Nº TD <u>  0  </u></p>
<p><b>2. COMENTARIOS GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	


---

**JUEZ - EXPERTO**

## CARTA DE VALIDACIÓN

Pimentel, 19 de noviembre 2021

**MBA:** Jorge Robinson Villanueva Villacorta.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, considerando su experiencia y amplio conocimiento del tema para solicitarle que, en su condición de experto; Tenga la gentileza de validar el cuestionario adjunto, que será aplicado en la realización de la investigación titulada MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE JOSE LEONARDO ORTIZ CHICLAYO, PERÚ 2021 - 2022, Que se presentara en la universidad señor de sipan para optar el título de ingeniero economista.

Los objetivos de la investigación son:


### Objetivos General

- Determinar la relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de José Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022.

### Objetivos Específicos

- Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Josi Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022
- Analizar el nivel de desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de José Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022
- Identificar la relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de José Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 – 2022

Se adjunta la operacionalización de variables para su análisis.



---

Experto



---

Estudiante

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Jorge Robinson Villanueva Villacorta
	<b>PROFESIÓN</b>	Lic. En administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	MBA – Administración de Negocios
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	15 años
	<b>CARGO</b>	Analista
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE JOSE LEONARDO ORTIZ CHICLAYO, PERÚ 2021 - 2022		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Campos Cotrina Carlos Alberto	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b>GENERAL</b> Determinar la relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022	
	<b>ESPECÍFICOS</b> Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022	
	Analizar el nivel de desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022	
Identificar la relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 – 2022		
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; “TA” SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 34 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>VARIABLE MOTIVACIÓN</b>		



<p><b>1. ¿Realiza sus actividades con un alto nivel de responsabilidad dentro del SAT - JLO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>2. ¿Cumple con el horario establecido y demuestra puntualidad?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>3. ¿Considera estar satisfecho con su ambiente laboral?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>4. ¿Se siente a gusto con las tareas asignadas por su jefe inmediato en SAT - JLO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>5. ¿En SAT - JLO le brindan capacitaciones para el desarrollo de sus funciones?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>6. ¿Las funciones que realiza le permite demostrar sus capacidades?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>7. ¿En SAT - JLO le da la libertad para trabajar a su criterio?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>8. ¿Ha recibido algún reconocimiento por parte de su jefe inmediato, por el buen desenvolvimiento en su labor?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>9. ¿Ha recibido algún tipo de elogio por el desarrollo de un buen trabajo?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>10. ¿La remuneración que percibe va de acorde con sus funciones?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>11. ¿En SAT - JLO le brindan algún incentivo económico por alguna labor adicional que realiza?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>12. ¿En SAT - JLO le brindan premios y/o incentivos por su buen desempeño?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>13. ¿Recibe beneficios de acuerdo a ley?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>14. ¿El lugar físico donde realiza sus funciones reúne las condiciones adecuadas para el mismo?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>15. ¿Posee un ambiente físico necesario para realizar sus funciones?</b></p> <p>a) Siempre.  b) casi siempre.  c) Algunas veces.  d) Casi nunca.  e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>16. ¿En SAT - JLO no le descuenta por días no laborados por situaciones personales graves?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL</b></p>	
<p><b>17. ¿Logra desarrollar con calidad sus responsabilidades encomendadas por su jefe inmediato?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>18. ¿Cumple con las actividades dentro de los cronogramas establecidos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>19. ¿Cumple con las metas que son establecidas por su jefe inmediato?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>20. ¿Logra terminar su trabajo asignado de manera oportuna?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>21. ¿Logra cumplir con las tareas que le son asignadas por su jefe inmediato?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>22. ¿El nivel de conocimiento que tiene le permite desenvolverse dentro de su centro laboral de manera eficaz?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>23. ¿Tiene conocimiento de las funciones que se desarrollan en su centro laboral?</b></p> <p>a) Siempre.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>b) casi siempre.</li> <li>c) Algunas veces.</li> <li>d) Casi nunca.</li> <li>e) Nunca.</li> </ul>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>24. ¿El grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Siempre.</li> <li>b) casi siempre.</li> <li>c) Algunas veces.</li> <li>d) Casi nunca.</li> <li>e) Nunca.</li> </ul>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>25. ¿Sostiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Siempre.</li> <li>b) casi siempre.</li> <li>c) Algunas veces.</li> <li>d) Casi nunca.</li> <li>e) Nunca.</li> </ul>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>26. ¿El nivel de conocimiento técnico es importante para desempeñarse en sus labores asignadas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Siempre.</li> <li>b) casi siempre.</li> <li>c) Algunas veces.</li> <li>d) Casi nunca.</li> <li>e) Nunca.</li> </ul>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>27. ¿Aporta sus ideas en beneficio a SAT - JLO?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Siempre.</li> <li>b) casi siempre.</li> <li>c) Algunas veces.</li> <li>d) Casi nunca.</li> <li>e) Nunca.</li> </ul>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>28. ¿Logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en su centro laboral?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Siempre.</li> <li>b) casi siempre.</li> <li>c) Algunas veces.</li> <li>d) Casi nunca.</li> <li>e) Nunca.</li> </ul>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>29. ¿Se adapta de manera rápida a los cambios que se generan en su centro laboral?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Siempre.</li> <li>b) casi siempre.</li> <li>c) Algunas veces.</li> <li>d) Casi nunca.</li> <li>e) Nunca.</li> </ul>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>30. ¿Genera con facilidad lazos de amistad y compañerismos con sus compañeros de trabajo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Siempre.</li> <li>b) casi siempre.</li> <li>c) Algunas veces.</li> <li>d) Casi nunca.</li> <li>e) Nunca.</li> </ul>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>31. ¿Logra eficientemente las tareas asignadas por su jefe inmediato en SAT - JLO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>32. ¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de SAT - JLO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>33. ¿Logra a cumplir con las metas establecidas por SAT - JLO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>34. ¿Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de SAT - JLO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>N° TA <u>  34  </u> N° TD <u>  0  </u></p>
<p><b>2. COMENTARIOS GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	


---

**JUEZ - EXPERTO**

## CARTA DE VALIDACIÓN

Pimentel, 19 de noviembre 2021

**Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan**

Tengo el agrado de dirigirme a usted, considerando su experiencia y amplio conocimiento del tema para solicitarle que, en su condición de experto; Tenga la gentileza de validar el cuestionario adjunto, que será aplicado en la realización de la investigación titulada MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE JOSE LEONARDO ORTIZ CHICLAYO, PERÚ 2021 - 2022, Que se presentara en la universidad señor de sipan para optar el título de ingeniero economista.

Los objetivos de la investigación son:


Objetivos General

- Determinar la relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de José Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022.

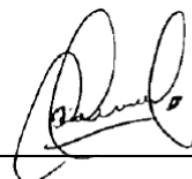
Objetivos Específicos

- Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Josi Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022
- Analizar el nivel de desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de José Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022
- Identificar la relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de José Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 – 2022

Se adjunta la operacionalización de variables para su análisis.



-----  
Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan  
CLAB N° 15066 - Región Lambayegue  
JUEZ - EXPERTO



-----  
Estudiante

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan
	<b>PROFESIÓN</b>	Licenciada en administración
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Dra. En ciencias de la Educación
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	13 años
	<b>CARGO</b>	DTC UCV PIURA
MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE JOSE LEONARDO ORTIZ CHICLAYO, PERÚ 2021 - 2022		
<b>DATOS DE TESIS</b>		
<b>NOMBRES</b>	Campos Cotrina Carlos Alberto	
<b>ESPECIALIDAD</b>	Administración	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b> Determinar la relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b> Diagnosticar el nivel de motivación de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022  Analizar el nivel de desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 - 2022  Identificar la relación entre la motivación y el desempeño de los colaboradores del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 – 2022	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; “TA” SI ESTA EN TOTALMENTE DE ACUERDO; POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
<b>DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO</b>	El instrumento consta de 34 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
<b>VARIABLE MOTIVACIÓN</b>		

<p><b>1. ¿Realiza sus actividades con un alto nivel de responsabilidad dentro del SAT - JLO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>2. ¿Cumple con el horario establecido y demuestra puntualidad?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>3. ¿Considera estar satisfecho con su ambiente laboral?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>4. ¿Se siente a gusto con las tareas asignadas por su jefe inmediato en SAT - JLO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>5. ¿En SAT - JLO le brindan capacitaciones para el desarrollo de sus funciones?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>6. ¿Las funciones que realiza le permite demostrar sus capacidades?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>7. ¿En SAT - JLO le da la libertad para trabajar a su criterio?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>8. ¿Ha recibido algún reconocimiento por parte de su jefe inmediato, por el buen desenvolvimiento en su labor?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>



<p><b>9. ¿Ha recibido algún tipo de elogio por el desarrollo de un buen trabajo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>10. ¿La remuneración que percibe va de acorde con sus funciones?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>11. ¿En SAT - JLO le brindan algún incentivo económico por alguna labor adicional que realiza?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>12. ¿En SAT - JLO le brindan premios y/o incentivos por su buen desempeño?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>13. ¿Recibe beneficios de acuerdo a ley?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>14. ¿El lugar físico donde realiza sus funciones reúne las condiciones adecuadas para el mismo?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>15. ¿Posee un ambiente físico necesario para realizar sus funciones?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>16. ¿En SAT - JLO no le descuenta por días no laborados por situaciones personales graves?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<b>VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL</b>	
<p><b>17. ¿Logra desarrollar con calidad sus responsabilidades encomendadas por su jefe inmediato?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>18. ¿Cumple con las actividades dentro de los cronogramas establecidos?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>19. ¿Cumple con las metas que son establecidas por su jefe inmediato?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>20. ¿Logra terminar su trabajo asignado de manera oportuna?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>21. ¿Logra cumplir con las tareas que le son asignadas por su jefe inmediato?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>22. ¿El nivel de conocimiento que tiene le permite desenvolverse dentro de su centro laboral de manera eficaz?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>23. ¿Tiene conocimiento de las funciones que se desarrollan en su centro laboral?</b></p> <p>a) Siempre.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>b) casi siempre.</li> <li>c) Algunas veces.</li> <li>d) Casi nunca.</li> <li>e) Nunca.</li> </ul>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>24. ¿El grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Siempre.</li> <li>b) casi siempre.</li> <li>c) Algunas veces.</li> <li>d) Casi nunca.</li> <li>e) Nunca.</li> </ul>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>25. ¿Sostiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Siempre.</li> <li>b) casi siempre.</li> <li>c) Algunas veces.</li> <li>d) Casi nunca.</li> <li>e) Nunca.</li> </ul>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>26. ¿El nivel de conocimiento técnico es importante para desempeñarse en sus labores asignadas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Siempre.</li> <li>b) casi siempre.</li> <li>c) Algunas veces.</li> <li>d) Casi nunca.</li> <li>e) Nunca.</li> </ul>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>27. ¿Aporta sus ideas en beneficio a SAT - JLO?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Siempre.</li> <li>b) casi siempre.</li> <li>c) Algunas veces.</li> <li>d) Casi nunca.</li> <li>e) Nunca.</li> </ul>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>28. ¿Logra desarrollarse con liderazgo y cooperación en su centro laboral?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Siempre.</li> <li>b) casi siempre.</li> <li>c) Algunas veces.</li> <li>d) Casi nunca.</li> <li>e) Nunca.</li> </ul>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>29. ¿Se adapta de manera rápida a los cambios que se generan en su centro laboral?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Siempre.</li> <li>b) casi siempre.</li> <li>c) Algunas veces.</li> <li>d) Casi nunca.</li> <li>e) Nunca.</li> </ul>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>30. ¿Genera con facilidad lazos de amistad y compañerismos con sus compañeros de trabajo?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Siempre.</li> <li>b) casi siempre.</li> <li>c) Algunas veces.</li> <li>d) Casi nunca.</li> <li>e) Nunca.</li> </ul>	<p>TA (X)            TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>31. ¿Logra eficientemente las tareas asignadas por su jefe inmediato en SAT - JLO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>32. ¿Cumple con eficacia su trabajo dentro de SAT - JLO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>33. ¿Logra a cumplir con las metas establecidas por SAT - JLO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p><b>34. ¿Contribuye con el cumplimiento de los objetivos de SAT - JLO?</b></p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X)      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>N° TA <u>  34  </u> N° TD <u>  0  </u></p>
<p><b>2. COMENTARIOS GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	

  
 -----  
 Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán  
 CLAB N° 15066 - Región Lambayeque  
**JUEZ - EXPERTO**

## Anexo 04: carta de aceptación



SUB GERENCIA DE RECAUDACION Y CONTROL DE DEUDA

RUC: 20603246510

"Año de Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pimentel, diciembre del 2021

**Sra:**

Mg. Carla Angelica Reyes Reyes  
Directora de escuela profesional de Administración  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

**Asunto: Autorizo levantamiento de información para proyecto de investigación.**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre del servicio de administración tributaria de Jose Leonardo Ortiz - Chiclayo, asimismo hacerle de su conocimiento que **el Sr. Campos Cotrina Carlos Alberto** identificada con **DNI N° 76368220**, estudiante del IX ciclo, de la escuela profesional de administración, ha sido admitido en mi institución para realizar su proyecto de investigación titulado **MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE JOSE LEONARDO ORTIZ CHICLAYO, PERÚ 2021 - 2022**

Conociendo que su proyecto de investigación será de beneficio para la institución se le brindará toda la información que el interesado solicite.

Esperando su atención al presente aprovecho la oportunidad para reiterarle mi especial consideración y estima

Atentamente,



  
Jenny Elizabeth Romero Hernández  
Recaudación y Control de la Deuda (e)  
SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA  
JOSE LEONARDO ORTIZ

## Anexo 05: T1

### FORMATO T1



#### FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 3 de Enero de 2024

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente.-

El suscrito:  
Campos Cotrina Carlos Alberto con DNI 76368220

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE JOSE LEONARDO ORTIZ CHICLAYO, PERÚ 2021 – 2022, presentado y aprobado en el año 2022 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración de la Facultad de CIENCIAS EMPRESARIALES, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Campos Cotrina Carlos Alberto	76368220	

## Anexo 06: Resolución de proyecto



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0920-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 22 de octubre de 2021.

### VISTO:

El Oficio N°0262-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 21 de octubre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, de fecha 22/10/2021, donde solicita la aprobación de los Proyectos de tesis, de los estudiantes del Curso Investigación I – período académico 2021-II, de la EAP de Administración, a cargo del Dr. Juan Amílcar Villanueva Calderón, y;

### CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 21° del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N°086-2020/PD-USS de fecha 13 de mayo de 2020, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

### SE RESUELVE

**ARTICULO ÚNICO: APROBAR** los Proyectos de Tesis, de los estudiante del Curso de Investigación I, período 2021-II, a cargo del Dr. Lisandro José Alvarado-Peña, de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

### REGÍSTRESE, COMUNIQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo  
Decana (e)  
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 0920-FACEM-USS-2021**

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	LINEA DE INVESTIGACIÓN
1	AQUINO MAYANGA WILSON ENRIQUE	ENDOMARKETING Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA, CHICLAYO - PERÚ, 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2	BACA RUIZ CINTHIA FIORELA	PLAN DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL DE LA EMPRESA PROMOTORES DEL CAMPO INNOVANDO TECNOLOGÍA E.I.R.L, BAGUA 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3	BANCES SANTISTEBAN MARIA LUCINDA SUCLUPE DOMINGUEZ YANIRE DEL ROCIO	ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DE TRABAJADORES EN EL HOSPITAL JUAN PABLO II, CHICLAYO-PERÚ 2021 - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4	BOHORQUEZ FLORES JUAN ANDRE TINEO VASQUEZ JORGE ENRIQUE	CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO Y ENFOQUE DE LA MALLA CURRICULAR EN LA ESCUELA MILITAR DE CHORRILLOS, AÑO 2021.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5	CAMPOS COTRINA CARLOS ALBERTO	MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO DE LOS COLABORADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA JOSÉ LEONARDO ORTIZ CHICLAYO-PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6	CAMPOS URIARTE PATSY LISSY PERCIAL ROJAS BRENDA CECILIA	LA COMUNICACIÓN INTERNA Y MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA RR.HH DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO 2021	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7	CARUAJULCA VILAS HALDER IVAN	NEUROMARKETING Y SU RELACIÓN CON EL COMPORTAMIENTO DE COMPRA EN LA POLLERÍA CHAVITO BAMBAMARCA - CAJAMARCA, 2021 - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8	CHILON CHAVEZ FREDDY ALONSO	CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LAS FERRETERÍAS DE CHICLAYO-PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9	COA DURAND JESUS FIDEL MORALES AICON SHEYLY MARELLY	PLAN DE MARKETING PARA INCREMENTAR LAS VENTAS DE LA EMPRESA MK SOLUCIONES EDUCATIVAS S.R.L, EN LA REGIÓN LIMA 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10	CORONEL GUEVARA JARISSA DAYANA LOPEZ ESTRELLA TANIA MEDALY	ESTRATEGIAS DE MARKETING DIGITAL PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA CAMPOSANTO ECOLÓGICO ESPERANZA ETERNA - LAMBAYEQUE 2021 - 2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
11	CUBAS QUISPE SANDI LISBET GUEVARA SILVA ANGEL NICOLAS	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE POMALCA, PERÚ 2021-2022.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO



## Anexo 07: Fotos aplicando encuesta





## Anexo 08: Reporte de similitud

### Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**Motivación y desempeño de los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Jose Leonar**

AUTOR

**Carlos Alberto Campos Cotrina**

RECuento DE PALABRAS

**9715 Words**

RECuento DE CARACTERES

**53218 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**44 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**217.3KB**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 23, 2024 12:57 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Apr 23, 2024 12:58 PM GMT-5**

#### ● 23% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 22% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

#### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Material citado

## Anexo 09: Acta de originalidad

	<b>ACTA DE SEGUNDO CONTROL DE REVISIÓN DE SIMILITUD DE LA INVESTIGACIÓN</b>	Código:	F3.PP2-PR.02
		Versión:	02
		Fecha:	18/04/2024
		Hoja:	1 de 1

Yo, **Abraham José García Yovera**, Coordinador de investigación del Programa de Estudios de **Administración y Administración Pública**, he realizado el segundo control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de (Pregrado,) según la Directiva de similitud vigente en USS; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe titulado: **Motivación y desempeño de los colaboradores del Servicio de Administración Tributaria de Jose Leonardo Ortiz Chiclayo, Perú 2021 – 2022** elaborado por el estudiante **Campos Cotrina Carlos Alberto**

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **23%**, verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre índice de similitud de los productos académicos y de investigación vigente.

Pimentel, 30 de abril de 2024



Dr. García Yovera Abraham José

Coordinador de Investigación EAP Administración y Administración Pública

DNI N° 80270538