

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTIN DE AREQUIPA
FACULTAD DE ADMINISTRACION
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACION



LA MOTIVACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL
RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA
INTENDENCIA DE ADUANA MOLLENDO SUNAT - 2017

Tesis presentada por el bachiller:

Gonzales Martinez, Luis Hugo

Para optar el Grado Académico de Maestro en
Ciencias: Administración (MBA), con mención en
Gerencia Empresarial.

Asesora:

Dra. Sandra Maria Bouroncle Faux

Arequipa- Perú

2021

PRESENTACIÓN

Señor Rector de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa.

Señor director de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.

Señor director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Administración.

Señores Catedráticos Miembros del Jurado Dictaminador.

Tengo el honor de dirigirme a ustedes con el propósito de poner a su consideración el presente trabajo de investigación con rótulo “**LA MOTIVACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA INTENDENCIA DE ADUANA MOLLENDO SUNAT - 2017**”; el mismo que tras su revisión y dictamen favorable, me permitirá optar el Grado Académico de Maestro en Ciencias: Administración (MBA), con Mención en Gerencia Empresarial

Espero que vuestra justa apreciación evalúe el esfuerzo realizado y que la presente investigación sirva de aporte al conocimiento de la Administración.

Econ. Luis Hugo Gonzales Martinez.

DEDICATORIA

A mis padres Freddy y Nereida, por su apoyo incondicional para el logro de mis objetivos.

A mi esposa Sugey, mis hijos Jeremy y Chelsea, que son mi soporte y motivación para lograr mayores logros.

Mis hermanos Jonathan y Elianne, que comparten mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de San Agustín, por la oportunidad de lograr mejores capacidades para el desarrollo personal.

A mis docentes que impulsaron el logro de conocimiento que serán aplicados en mi desenvolvimiento profesional.

RESUMEN

El presente estudio tiene por finalidad determinar la relación existente de la motivación en el rendimiento de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo; al respecto se ha estudiado la situación actual de las variables motivo de estudio, aplicando en una muestra conformada por los 109 colaboradores de la entidad (tipo de muestreo censal no probabilístico, correlacional) y que laboran en las áreas de Control, Controversias, Recaudación, Técnica, Soporte Administrativo y Técnica aduanera, utilizando como instrumentos de recolección de datos los cuestionarios de motivación organizacional de Steers R. y Braunstein D (1976) adaptado por Negrón, E. y Pérez, N. (2012), y el de desempeño laboral de Mescua (2018), gozando en ambos casos de alta consistencia interna de items (Alfa de Cronbach: 0.943 y 0.7695, respectivamente) y siendo ambos validados mediante juicio de expertos, los resultados se presentan en tablas y gráficos descriptivos con sus respectivos análisis e interpretaciones, así como también se aplicó la prueba estadística coeficiente de Correlación de Pearson, a un nivel de significancia de 0.05 para validar la hipótesis de la investigación. Se concluyó que existe evidencia significativa para afirmar que la motivación se relaciona directamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo, a un nivel de error del 5%, cuyo coeficiente Correlación de Pearson fue de 81.1%. Por lo que la motivación organizacional se comporta como un predictor confiable en la determinación de los niveles de rendimiento en la entidad analizada.

Palabras clave: Motivación, Rendimiento Laboral, Capital Humano, Incentivos.

ABSTRACT

The present study is determined to determine the existing relationship of motivation in the performance of the collaborators of the SUNAT Customs Administration - Mollendo; In this regard, the current situation of the variables being studied has been studied, applied in a sample made up of the 109 collaborators of the entity (non-probabilistic, correlational type of census sampling) and who work in the areas of Control, Controversies, Collection, Technique, Administrative Support and Customs Technique, using as instruments of data collection the organizational motivation questionnaires of Steers R. and Braunstein D (1976) adapted by Negrón, E. and Pérez, N. (2012), and that of job performance de Mescua (2018), enjoying in both cases high internal consistency of articles (Cronbach's Alpha: 0.943 and 0.7695, respectively) and being both validated by expert judgment, the results are presented in descriptive tables and graphs with their analysis and analysis interpretations, as well as the statistical test Pearson's Correlation coefficient was applied, at a significance level of 0.05 to validate the research hypothesis. It was concluded that there is significant evidence to affirm that motivation is directly related to the work performance of employees of the SUNAT Customs Administration - Mollendo, at an error level of 5%, whose Pearson Correlation coefficient was 81.1%. Therefore, organizational motivation behaves as a reliable predictor in determining performance levels in the analyzed entity.

Key words: Motivation, Labor Performance, Human Capital, Incentives.

INDICE

Pág.

PRESENTACIÓN.....	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO	IV
RESUMEN	V
ABSTRACT.....	VI
INTRODUCCION.....	1
CAPÍTULO I.....	3
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1. Descripción general de la situación	3
.1.1. Antecedentes del problema	4
.2. Fundamentación del problema.....	7
.2.1. Formulación del Problema.....	9
.2.2. Interrogante General del problema.....	9
.2.3. Interrogantes específicas	9
.3. Objetivos de la Investigación.....	10
.3.1. Objetivo general.....	10
.3.2. Objetivos específicos	10
.4. Variables de la Investigación	11
.4.1. Variable 1.....	11
.4.2. Variable 2.....	11
.5. Hipótesis de la Investigación	12
.5.1. Hipótesis general	12
.5.2. Hipótesis específicas.....	12
.6. Justificación de la Investigación	12
.6.1. Definición de términos.....	14
CAPÍTULO II.....	15

MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Motivación	15
2.1.1. Definición de Motivación	15
2.1.2. Dimensiones de la Motivación organizacional	15
2.1.3. Indicadores de Motivación.....	20
2.1.4. Estrategias de motivación adecuadas al contexto de cada organización.....	21
2.1.5. Teoría de expectativas en la motivación	23
2.1.6. Teoría de las necesidades de McClellan (Base variable de investigación)	25
2.1.7. Definición de Rendimiento laboral	26
2.1.8. Dimensiones de Rendimiento laboral	26
2.1.9. Evaluación de Desempeño	28
CAPÍTULO III.....	33
MARCO METODOLÓGICO.....	33
3.1. Tipo y diseño de Investigación	33
3.2. Técnicas de Recolección de datos.....	33
3.2.1. Variable 1.....	34
3.2.2. Variable 2.....	35
3.2.3. Población.....	36
3.2.4. Procedimiento	36
CAPÍTULO IV.....	37
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
4.1. A nivel descriptivo	37
4.1.1. De carácter informativo	37
4.1.2. Análisis descriptivo- variable 1: Motivación	41
4.1.3. Análisis descriptivo- variable 2: Rendimiento laboral	44
4.1.4. Diferencias observadas entre grupos.....	49
4.2. A nivel inferencial.....	55
4.2.1. Prueba de relación.....	55

CAPÍTULO V.....	59
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	59
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES.....	63
ANEXOS	64
PROPUESTA DE MEJORA	65
BIBLIOGRAFÍA	81

Tabla 1. Frecuencias de Género de los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT.....	37
Tabla 2. Frecuencias de las Edades de los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT.....	38
Tabla 3. Frecuencias del Tiempo de Servicio de los colaboradores de la Intendencia de Aduana.....	39
Tabla 4. Frecuencias de las Áreas de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT.....	40
Tabla 5. Frecuencias de la Variable 1: Motivación.....	41
Tabla 6. Clasificación de categorías: Dimensión Logro.....	42
Tabla 7. Frecuencias de la Dimensión Logro.....	42
Tabla 8. Clasificación de categorías: Dimensión Poder.....	43
Tabla 9. Frecuencias de la Dimensión Poder.....	43
Tabla 10. Clasificación de categorías: Dimensión Afiliación.....	44
Tabla 11. Frecuencias de la Dimensión Afiliación.....	44
Tabla 12. Clasificación de categorías: Variable Rendimiento Laboral.....	45
Tabla 13. Frecuencias de la Variable 2: Rendimiento Laboral.....	45
Tabla 14. Clasificación de categorías: Dimensión Eficiencia Laboral.....	46
Tabla 15. Frecuencias de la Dimensión: Eficiencia Laboral.....	46
Tabla 16. Clasificación de categorías: Dimensión Orientación a Resultados.....	47
Tabla 17. Frecuencias de la Dimensión: Orientación a resultados.....	47
Tabla 18. Clasificación de categorías: Dimensión desempeño en función.....	48
Tabla 19. Frecuencias de la Dimensión: Orientación a resultados.....	48
Tabla 20. Frecuencias de la Dimensión: Motivación según las áreas de trabajo de SUNAT Mollendo.....	49
Tabla 21. Frecuencias de la Dimensión: Motivación según las edades de los colaboradores de SUNAT Mollendo-Arequipa.....	50
Tabla 22. Frecuencias de la Dimensión: Motivación según el tiempo de servicio de los colaboradores de SUNAT Mollendo, Arequipa.....	51
Tabla 23. Rendimiento Laboral según las áreas de trabajo de SUNAT Mollendo, Arequipa.....	52
Tabla 24. Rendimiento Laboral según las edades de los colaboradores de SUNAT Mollendo, Arequipa.....	53

Tabla 25. Rendimiento Laboral según el tiempo de servicio de los colaboradores de SUNAT Mollendo, Arequipa.....	54
Tabla 26. Coeficiente R del modelo hipótesis general.....	55
Tabla 27. Coeficiente R del modelo de Hipótesis específica 1.....	56
Tabla 28. Coeficiente R del modelo de Hipótesis específica 2.....	57
Tabla 29. Coeficiente R del modelo de Hipótesis específica 3.....	58

INDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de Motivación vis-à-vis sus causas y consecuencias.....	22
Figura 2: Marco de la Motivación.....	23
Figura 3: Modelo de la Teoría de las expectativas.....	23
Figura 4: Modelo de la Teoría de las Expectativas Porter - Lawler.....	25
Figura 5. Distribution de Frecuencias de Genero de los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT.....	37
Figura 6. Distribución del Porcentaje de Frecuencias de las Edades de los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT.....	38
Figura 7. Porcentaje Frecuencias del Tiempo de Servicio de los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT.....	39
Figura 8. Frecuencias de las Áreas de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT.....	40

INTRODUCCIÓN

En la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT luego de un sondeo inicial mediante observación, se identificó como aspecto importante analizar las condiciones de los aspectos motivacionales en relación al rendimiento de los Colaboradores; sumada a la experiencia in situ en otras latitudes y la revisión de la literatura, permitió la formulación de la hipótesis de investigación, la misma que afirma que la motivación se relaciona significativamente con el rendimiento de los colaboradores y que a través de la metodología científica que se pudo contrastar. Luego de concluir los estudios en la Unidad de Post Grado desarrollados en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, se pudo desarrollar el presente estudio sobre “La Motivación Organizacional y su Relación con el Rendimiento Laboral de los Colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT – 2017”, el presente se realiza para determinar la relación existente de la motivación en el rendimiento de los colaboradores en la entidad objeto de estudio referida.

En el primer capítulo se desarrolló el planteamiento y la justificación del estudio del problema identificado, en los cuales se define la necesidad de analizar la relación de la motivación en el rendimiento de los colaboradores, esto en aras del logro de los objetivos institucionales.

En el segundo capítulo, se analizan diversas teorías referidas a las variables establecidas en el estudio, como antecedentes de investigaciones de carácter internacional, nacional y local, así como también se recogen otras experiencias que sirven de base teórica para el desarrollo del estudio.

En el tercer capítulo se desarrolló el marco metodológico en el que se identifica el tipo, diseño y método que ha de seguirse para cumplir los fines del estudio, asimismo se describen las características relevantes de los instrumentos de medición (validación y confiabilidad) y se determina la muestra que se usó para el análisis de los resultados del estudio.

El Cuarto capítulo se presentan los resultados de la investigación, mediante técnicas estadísticas de tipos descriptiva (tablas) e inferencial (regresión lineal), siendo las primeras las que indican las métricas actuales de las variables, mientras que las del segundo grupo conforman la contratación de hipótesis para establecer hallazgos y conclusiones.

El quinto capítulo consta de la propuesta de mejora de la investigación, la que contempla un proceso permanente de motivación en los colaboradores orientados al logro de los objetivos institucionales, soportada en un plan operativo e indicadores de verificación. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio que serán de aporte a la dirección de la entidad en la mejora de la motivación y el logro de los objetivos institucionales.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Descripción general de la situación

Bisetti (2015) sostiene que la motivación en todos los recintos de la existencia humana actúa como dispositivo para lograr determinantes objetivos y alcanzar fijadas metas, ya que representa un valioso estímulo universal de trascendencia para los individuos y a sociedad. En el comportamiento organizacional es un elemento imprescindible que permite encaminar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del colaborador, permitiéndole sentirse mejor respecto a lo que hace e incentivándolo a que se esfuerce más para el logro de los objetivos que importan a la organización.

Linares (2017) sostiene que en el área laboral es cada vez más importante conocer aquellos factores que repercuten en el rendimiento de las personas. Se sabe que ciertos componentes físicos y sociales influyen sobre el comportamiento humano, es allí donde la motivación para el desempeño determina la forma en que el individuo percibe su trabajo, su rendimiento, su productividad, su satisfacción, entre otros aspectos. Por lo tanto la motivación y el desempeño laboral, reflejan los valores, actitudes y creencias de los miembros de la organización, constituyendo así la personalidad de la misma.

Robbins (2004) menciona que el elemento de esfuerzo es una medida de la intensidad. Cuando alguien está motivado, suele poner su mayor empeño. Los altos niveles de esfuerzo dan resultados favorables en la realización del trabajo, cuando se conducen en una dirección que redunde en beneficio para la empresa.

Los logros alcanzados por la institución y su compromiso con la sociedad peruana, hacen que sea un objetivo fundamental mantener estándares de calidad en sus operaciones, motivo por el que nace el interés en la realización de la presente investigación, ya que de primera fuente se observa en un segmento del personal en la Superintendencia de Aduana de Mollendo, retrasos en el cumplimiento de los roles de personal como son las inspecciones, quejas por malos tratos por parte

del público y por motivo de que ante algunas consultas al personal, no reciben una clara orientación o derivación a la sección de competencia, equivocaciones esporádicas en los registros de mercaderías, desatenciones en las reuniones de trabajo y falta de soluciones ante problemas que se suscitan en sus áreas. Por lo que el estudio se enfocará en las diversas necesidades e incentivos que influyen en el desenvolvimiento de funciones del personal, recurso muy importante para el logro de los objetivos de la entidad, mediante un análisis exhaustivo que conllevará a subsanar sus deficiencias. Un aspecto fundamental es que la motivación se convierte en un factor imprescindible de analizar y en el que sus repercusiones puedan influir en el desarrollo de las personas que laboran en la entidad, lo que se constata en el presente trabajo de investigación.

Asimismo, en la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT, se identificó que no se cuenta con un estudio previo que permita analizar las condiciones de los aspectos motivacionales en relación al rendimiento de los Colaboradores; por lo que es de trascendencia realizar un estudio sobre el ámbito de la gestión de personal.

.1.1. Antecedentes del problema

Dado la naturaleza de la investigación se pudo obtener y tener acceso a diversas investigaciones referidas al tema del cual se logró tomar algunos conceptos por identificar, por ejemplo:

“Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones de la empresa Sedapar S.A. - Arequipa 2017”. Presentada por Fiorella Alejandra Rosales Vega, Karla Bridget Fernández Montánchez, Arequipa – Perú 2017, tiene como propósito el poder comprobar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones de Sedapar S.A. – Arequipa 2017, así como los indicadores que influyen en la misma. El estudio respecto al objetivo general concluye que la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la gerencia de operaciones de la empresa Sedapar S.A. - Arequipa 2017 es positiva débil debido al valor obtenido en la correlación de ambas variables.

“Correlación entre clima organizacional y Satisfacción laboral en la empresa DCR minería y construcción, Arequipa 2017”, presentada por María del Pilar Acosta Ramos y Carol Patricia Saenz Terán, Arequipa – Perú, 2017, tuvo como objetivo principal determinar la correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa DCR Minería y Construcción en Arequipa, 2017. Es de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y no experimental y tiene como fin práctico proporcionar a los directivos de la institución, sugerencias de cambio, reforzamiento y/o mejoras. La hipótesis general sugería que existía correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Aplicándose luego el coeficiente de correlación de Pearson, se obtuvo un coeficiente de 0,790; es decir, una correlación significativa. El estudio del clima organizacional en la empresa DCR Minería y Construcción concluyó que el 64% de los trabajadores operarios perciben el clima organizacional de manera positiva (totalmente de acuerdo 52% y de acuerdo 12%); así mismo se encontró que el 80 % de los trabajadores administrativos lo perciben de la misma manera (totalmente de acuerdo 27 % y de acuerdo 53%). Por otro lado, el de satisfacción laboral, concluyo que el 63% de los trabajadores operarios perciben la satisfacción laboral de manera positiva (totalmente de acuerdo 50% y de acuerdo 13%); así mismo se encontró que el 70% de los trabajadores administrativos lo perciben de la misma manera (totalmente de acuerdo 17% y de acuerdo 53%).

“Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma – Arequipa, 2018”. Presentado por Sergio Fabian Delgado Paredes y Katherine Solange Velasquez Velasquez, Arequipa – Perú 2018. El presente proyecto busca analizar la influencia del Engagement en la satisfacción laboral de los trabajadores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma - Arequipa 2018. Luego de realizado el proyecto se pudo concluir que el engagement si influye en la satisfacción laboral, lo que quiere decir, que a mayor engagement mayor satisfacción laboral. Como vimos anteriormente se realizó la encuesta engagement Scale Student (UWES-S) (Schaufeli y Bakker, 2003) y encuesta SL-SPC (Palma, 2005) a un total de 25 colaboradores de la agencia bancaria. Luego de haber realizado el estudio y la correlación entre las variables engagement, definida como el estado mental positivo y satisfactorio relacionado

con el trabajo que se caracteriza por la absorción, vigor y dedicación (García , 2013), y satisfacción laboral, definida como el conjunto de actitudes que una persona presenta o desarrolla frente a su trabajo (Chiang, et al, 2010) se concluye que: Con un puntaje de 0.819 la correlación es significativa, por lo cual podemos inferir que el engagement sí tiene influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la agencia bancaria del distrito de Cayma – Arequipa. Así, mientras mayor sea el engagement más satisfacción laboral se puede encontrar; por el contrario, a menos engagement menor puede ser el nivel de satisfacción laboral. “El engagement es un estado mental positivo, satisfactorio y relacionado al trabajo, caracterizado por vigor, dedicación y absorción. Más que un estado específico y momentáneo, el engagement se refiere a un estado afectivo – cognitivo más persistente e influyente, que no está enfocado sobre un objeto, evento, individuo o conducta en particular.

Sulca (2015), en su tesis “Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial - Lima Cercado”, para optar el grado académico de Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, se investigó las Secciones de Investigación Criminal (SEINCRIS) de las 10 comisarías que dependen de dicha unidad policial, por cuanto, de la problemática general, los bajos niveles de motivación y la escasa efectividad de los servicios prestados. De los 120 efectivos policiales que laboran en las SEINCRIS se ha extraído una muestra no probabilística de tipo intencionada de 93 personas a las que se les ha entrevistado con cuestionarios que han permitido conocer el impacto de la motivación en su labor diaria que desempeñan. Los resultados son positivos porque ha permitido validar las hipótesis de las variables; Independiente: Motivación, así como la dependiente: Efectividad, demostrándose que corroboran la existencia de una relación directa y moderada entre Motivación y Efectividad.

Cáceres y Dextre (2013), en su tesis “Motivación y desempeño laboral docente en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Bellavista-Callao”. Es una investigación no experimental y el diseño de tipo transaccional descriptiva correlacional. La población objetivo fue de 150 docentes de educación secundaria; se extrajo de la misma, una muestra aleatoria de 109 profesores. El método de investigación adoptado es el hipotético-deductivo y correlación, empleándose la técnica de la encuesta a través de los cuestionarios. Para la confiabilidad del

instrumento se procedió a la prueba de confiabilidad del estadístico Alfa de Crombach, cuyo coeficiente fue de 0.830 para medir la motivación y 0.769 para medir el desempeño laboral docente. Con respecto al tratamiento estadístico se utilizó el software SPSS versión 19, utilizándose para la prueba de hipótesis el coeficiente no paramétrico Rho de Spearman. La evidencia estadística indica que la motivación y el desempeño laboral docente se relacionan con un coeficiente $r=0,442$; y una significancia de $p=0,000$ que muestra que p es menor a 0,05. Lo que permite señalar que la relación entre estas variables es positiva y significativa. Luna y Espinoza (2013), en la tesis titulada “Motivación y compromiso organizacional en efectivos policiales de una unidad operativa con sede en Lima”, tuvieron como finalidad decretar la relación que existe entre motivación y compromiso organizacional en los efectivos de una unidad operativa con sede en Lima. La población de estudio comprendió a 60 efectivos en total, que prestan servicio en la Comisaría de Cotabambas - Lima y la población fue evaluada tipo Censo. Las conclusiones que llegaron fueron que la motivación no guarda relación con los tipos de compromiso organizacional, es decir sentirse parte de la organización, estaría más asociado a factores éticos que motivacionales.

.2. Fundamentación del problema

En la actualidad las organizaciones viven constantes cambios que les permiten a estas mantener un nivel de exigencia mayor en referencia al rendimiento laboral y la motivación es básico para lograrlo, es por ello que la investigación de estas dos variables, constituye una forma de apoyar el éxito general de la organización. Romero (2009). Nos indica que “si bien es cierto, una organización, es un grupo de personas con responsabilidades específicas que actúan en conjunto para lograr alcanzar un propósito determinado que va de la mano con la alta gerencia. Toda la empresa tiene un objetivo o una meta trazada una estructura y una población de personas que se involucran en los procesos”.

Según la Real Academia Española, el rendimiento laboral o productividad es la relación existente entre lo producido y los medios empleados, tales como mano de obra, materiales, energía, etc. Sin embargo, esta no es la única definición de estos términos, existen otras un poco más específicas:

- Como la relación entre los resultados y el tiempo utilizado para obtenerlos: así, cuanto menor sea el tiempo que lleve obtener el resultado deseado, más productivo es el sistema.
- O el indicador de eficiencia que relaciona la cantidad de recursos utilizados con la cantidad de producción obtenida.
- En el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos/metas/tareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, los recursos humanos, que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo.

Andrea García Cerdán (2018) nos describe la motivación como “un impulso interno que dirige la acción hacia un fin. Subyace a la acción e impulsa y guía esta acción. Sin motivación no hay acción. La motivación es muy importante, porque nos lleva a buscar activamente los recursos para garantizar nuestra subsistencia. Estamos motivados por buscar alimento y comer y buscar una pareja sexual. Estos serían los motivos básicos, que son innatos y se manifiestan con independencia de la cultura. Pero también podemos estar motivados para realizar nuestras aficiones, actividades favoritas y por el aprendizaje. Estos son los motivos secundarios, que dependen de la cultura”.

Santrock (2002), concluye que “la motivación es el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido”.

Ajello (2003) señala que “la motivación debe ser entendida como la trama que sostiene el desarrollo de aquellas actividades que son significativas para la persona y en las que esta toma parte. En el plano educativo, la motivación debe ser considerada como la disposición positiva para aprender y continuar haciéndolo de una forma autónoma

En base a lo expuesto y a la observación realizada de la población materia de estudio que comprende colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo, se

pretende estudiar y evaluar la influencia que ejercería la motivación respecto al rendimiento laboral y teniendo claro que se conoce que no se cuenta con estudios precedentes respecto al tema es que se denota la importancia de evaluar medir y proporcionar una visión general sobre estas variables y que aportaran en la toma de decisiones así como la implantación de un plan de trabajo y que influirá en el fortalecimiento de las capacidades de los mismos y que de manera paralela influirá en incrementar el rendimiento laboral y la motivación de los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT .

.2.1. Formulación del Problema

.2.2. Interrogante General del problema

¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT-Mollendo, durante el año 2017?

.2.3. Interrogantes específicas

- ¿Cuál es el nivel de motivación en los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT-Mollendo, durante el año 2017?
- ¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral en los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017?
- ¿Cuál es el nivel de motivación de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017 según edad y tiempo de servicios?
- ¿Cuál es el nivel de motivación según las áreas de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017?
- ¿Cuál es el nivel de rendimiento las áreas de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017?
- ¿La motivación se relaciona significativamente con la eficiencia laboral de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017?
- ¿La motivación se relaciona significativamente con la orientación a resultados de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo, durante el año 2017?

.3. Objetivos de la Investigación

.3.1. Objetivo general

Determinar la relación existente de la motivación en el rendimiento de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo durante el año 2017.

.3.2. Objetivos específicos

- Describir el nivel de motivación en los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT-Mollendo, durante el año 2017
- Describir el nivel de rendimiento laboral en los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017
- Describir el nivel de motivación de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017 según edad y tiempo de servicios
- Establecer el nivel de motivación según las áreas de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017
- Determinar el nivel de rendimiento en las áreas de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017
- Establecer que la motivación se relaciona significativamente con la eficiencia laboral de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017
- Determinar que la motivación se relaciona significativamente con la orientación a resultados de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo, durante el año 2017
- Formular un plan de mejora que permitirá incrementar los niveles de motivación y rendimiento laboral en los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo, durante el año 2017.

.4. Variables de la Investigación

.4.1. Variable 1

Motivación laboral

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Motivación Laboral	Necesidad de logro	Toma de decisiones. Logro de objetivos.	Escala Ordinal
	Necesidad de poder	Participación Influencia en los demás.	
	Necesidad de afiliación	Socialización Trabajo en equipo	

.4.2. Variable 2

Rendimiento laboral

Variable	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Rendimiento laboral	Eficiencia Laboral	Liderazgo	Ordinal
		Capacidad de comprensión	
	Orientación a resultados	Responsabilidad	
		Cumplimiento de objetivos	
		Colaboración	
	Desempeño en función	Relación entre el conocimiento y su trabajo	
		Calidad de los resultados	
		Calidad de avance	

Fuente: Adaptado de Mescua (2018)

.5. Hipótesis de la Investigación

.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la motivación y el rendimiento de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo, durante el año 2017.

.5.2. Hipótesis específicas

- Existe un nivel bajo de motivación en los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT-Mollendo, durante el año 2017.
- Existe un nivel bajo de rendimiento laboral en los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017.
- Existe un nivel bajo de motivación de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017 según edad y tiempo de servicios.
- La motivación se encuentra en un nivel bajo según las áreas de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017.
- El rendimiento se encuentra en un nivel bajo según las áreas de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017.
- La motivación se relaciona significativamente con la orientación a resultados de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo, durante el año 2017.

.6. Justificación de la Investigación

Augusto (2010) menciona que “toda investigación está orientada a la resolución de algún problema; por consiguiente, es necesario justificar, o exponer, los motivos que merecen la investigación. Asimismo, debe determinarse su cubrimiento o dimensión para conocer su viabilidad”.

Sampieri (2006) indica que “es necesario justificar el estudio mediante la exposición de sus razones (el para qué y/o porqué del estudio). La mayoría de

las investigaciones se efectúan con un propósito definido, pues no se hacen simplemente por capricho de una persona, y ese propósito debe ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización. Además, en muchos casos se tiene que explicar por qué es conveniente llevar a cabo la investigación y cuáles son los beneficios que se derivarán de ella.

En las empresas públicas o privadas a medida que se adaptan a los cambios tecnológicos las nuevas coyunturas surge una necesidad en la cual los objetivos siempre se maximizan y muchas veces no toman en cuenta en gran medida aspectos propios de la naturaleza humana como es la motivación que los individuos tienen de manera particular motivo por el cual ello influye en muchas ocasiones en su desempeño o rendimiento, siendo una cadena que muchas veces afecta a la propia empresa, es por ello que se vio por conveniente investigar este fenómeno y contrastar con la realidad. La investigación es importante dado que nos muestra resultados claros y concretos que ayudaran mediante un plan operativo a mejorar las capacidades de los colaboradores en vías de la búsqueda de maximizar los niveles de motivación con lo cual el rendimiento laboral se verá incrementado.

Es importante la investigación, pues contribuye en el conocimiento sobre los niveles de motivación su relación con el rendimiento en una empresa pública como SUNAT, en donde no se han realizado ninguna investigación con estas variables en este tipo de organización. Así mismo el planteamiento de un programa de mejora podría contribuir a mejorar estas dos variables importantes en mejorar el desempeño organizacional

Limitaciones y/o Restricciones de la Investigación

- Existió una limitación de tiempo y espacio dada la naturaleza de las funciones de los colaboradores de las diversas áreas que laboran en la institución como son labores administrativas, operativas y en ocasiones la poca disposición de las personas a colaborar con el estudio implica dificultad en la recolección de datos de manera más rápida.
- Inexistentes estudios previos en la entidad, referida al tema por lo cual no se pudo obtener mucha información relevante.

.6.1. Definición de términos

Motivación

Es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la posibilidad de satisfacer alguna necesidad individual. Stephen P. Robbins (1999).

Rendimiento laboral

Es la identificación, medición y gestión del rendimiento de los recursos humanos de las organizaciones. La valoración debe ser una actividad orientada al futuro que ofrece a los trabajadores una información útil y les apoya para lograr mejores niveles de rendimiento, usándose con fines administrativos o de desarrollo. D`Alessio (2002)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Motivación

2.1.1. Definición de Motivación

En términos generales la motivación refiere a las acciones que realizan las personas con interés y voluntad para conseguir sus objetivos; varias escuelas de psicología poseen diferentes teorías sobre cómo surge la motivación y los efectos en el comportamiento observable; en este sentido conceptuamos a la motivación como las acciones de las personas para lograr objetivos dentro de la organización, estipulado por una remuneración de acuerdo al esfuerzo que una persona realiza para complacer sus necesidades personales.

Por otro lado, Woolfolk (2006) refiere a la motivación como un estado interno que dirige, activa, y mantiene la conducta.

Por otra parte, en el mundo empresarial se precisa que las organizaciones creen entornos y ambientes en los cuales los participantes puedan ampliar compromisos entre colaboradores y los objetivos empresariales los cuales requieren una retribución adecuada por el trabajo realizado como factor clave para el desempeño de las personas manifestándose en los niveles de productividad y en el cumplimiento de las metas y objetivos de la organización.

2.1.2. Dimensiones de la Motivación organizacional

Motivación de Logro

Al respecto, Bisetti (2015) declara que de acuerdo a la teoría de McClelland, los altos ejecutores se sentirán mucho más motivados en puestos donde predominen las características laborales como: retroalimentación de su desempeño, riesgos moderados y responsabilidad. La evidencia expone que los altos ejecutores tienen éxito en actividades empresariales propiamente dichas.

Características de las personas con motivación de logro según McClelland, citado por Suniaga, (2002).

David McClelland fue quien definió la motivación de logro como el impulso de sobresalir, de alcanzar la consecución de metas, de esforzarse por tener éxito. El incentivo natural de la motivación (o necesidad) de logro es “hacer algo mejor”, aunque las personas pueden hacerlo por varias razones: agradar a otros, evitar las críticas, obtener la aprobación o simplemente conseguir una recompensa. Pero lo que debería estar implicado en el motivo de logro es el actuar bien por sí mismo, por la satisfacción intrínseca de hacerlo mejor (McClelland, 1989).

El autor señala que la motivación del logro consiste en una serie de sensaciones y pensamientos vinculados con el esfuerzo y la planificación para lograr una meta de excelencia. Una persona con necesidad de logro elevado es capaz de asumir la responsabilidad personal de su fracaso o éxito; además le gusta correr riesgos moderados y demuestra favoritismo por aquellas circunstancias que le proporcionan retroalimentación rápida sobre su actividad. Esta necesidad no le permite involucrarse en situaciones nuevas o por explorar. Debido a la responsabilidad que posee no puede delegar autoridad salvo que observe ciertas características en la persona, permitiéndole considerar el progreso de la empresa como un fin propuesto.

Según McClelland (1976) estas personas buscan situaciones en las cuales puedan asumir la responsabilidad personal para ofrecer una solución al problema, escenarios en los que pueden obtener una rápida retroalimentación sobre su trabajo, con el objetivo de saber si están mejorando o no y finalmente, escenarios que le permitan emprender retadoras metas; sin embargo les disgusta tener éxito por la suerte, es decir prefieren desafiar el problema y asumir la responsabilidad personal del fracaso o éxito. Al vencer las dificultades, quieren sentir que el resultado, ya sea el éxito o fracaso, obedezca a sus propias acciones. Los ejecutores más grandes se desempeñan mejor cuando aprecian que tienen una opción de 50% éxito y 50% de fracaso, pues así la posibilidad de experimentar satisfacción de su esfuerzo y sentimientos de logro es buena.

- Responsabilidad personal en el rendimiento: Una persona con una alta necesidad de logro prefiere ser personalmente responsable del resultado puesto desea alcanzar el éxito pero también tiene un temor inmenso al fracaso, y solo de

esa manera podría sentir la satisfacción de hacer algo mejor. Además, les encanta enfrentar desafíos, fijan metas moderadamente realistas y enfrentan el riesgo de forma sensata.

- Necesitan de feed-back sobre el rendimiento, a persona con una alta necesidad de logro le interesa la retroalimentación oportuna sobre el nivel de su desempeño, para saber si lo está realizando mejor que los demás.
- Capacidad de innovar, son capaces de innovar o hacer algo distinto buscando una solución más eficaz para el logro de un objetivo.
- Tienden a ser inquietos, les encanta trabajar muchas horas y una consecuencia social importante de esta característica es la necesidad de lograr el éxito profesional.

Motivación de Poder

Winter (2013) define la motivación de poder como la necesidad de tener impacto, control o influencia sobre otra persona, grupo o el mundo en general. El impacto facilita el inicio del poder, el control ayuda a mantenerlo y la influencia permite recuperarlo o ampliarlo

Se puede definir como “... la necesidad interior que determina la conducta de un individuo hacia el objetivo de influenciar a otro ser humano o grupos de ellos” (McClelland 1976) .

Según el autor, la motivación de poder se da cuando la persona tiene una necesidad de poder con el fin de ejercer influencias sobre otros para controlarlos y persuadirlos y así poder impresionarlos, esto puede generar sentimientos positivos o negativos en las otras personas. Una persona motivada por el poder solo se preocupa por su reputación puesto que siempre quiere ser superior en un ambiente social

McClelland (1976), señala que el poder tiene dos caras: una positiva y otra negativa. La cara positiva muestra el comportamiento inspirador del líder el cual

despierta sentimientos de poder y habilidad en sus subordinados. El líder que ayuda al grupo a trazar metas, no desempeña un rol dominante sino un rol colaborativo para que el grupo pueda expresar sus capacidades con el objetivo de lograr sus metas. Por otro lado, la cara negativa relaciona el dominio con la sumisión puesto que la persona quiere controlar a los demás y hacer solo lo que ella dice. Un sujeto con alta necesidad de poder disfruta estar a cargo de otros buscando influenciarlos, quiere ser situado en situaciones competitivas y tiende a preocuparse más por su prestigio que por el desempeño.

Características de las personas con motivación de poder: Según McClelland, citado por Suniaga (2002), una persona con alta necesidad de poder quiere influenciar y controlar a los demás, este tipo de personas por lo general son exigentes, sinceros, dinámicos y deleitan a los demás, al enseñar y hablar en público; además en su mayoría buscan puestos de liderazgo.

Motivación de Afiliación

Los orígenes de la necesidad de afiliación tienden a causar esquemas de comportamiento similares. Las personas buscan compañía y quieren ser admitidas por ese motivo proyectan una imagen propicia en sus relaciones interpersonales y ayudan a los demás deseando ser admirados como retribución.

Características de las personas con motivación de afiliación. Según McClelland citado por Suniaga, (2002), una persona con alta necesidad de afiliación:

- Rinde altamente cuando los incentivos de afiliación están presentes.
- Se muestra más sensible a los rostros que a otros objetos, entabla conversación con otros y aprende sobre las relaciones sociales rápidamente,
- Se muestra colaborativa y se conforma con los deseos de los demás, no es conflictiva porque siempre que es posible trata de evitar los problemas, también evita las actividades competitivas.

- No suele triunfar en la gestión, por lo general pasa más tiempo como subordinado de la empresa.
- Tiene miedo al rechazo.

De lo analizado podemos establecer que empresarialmente se requiere relacionar la motivación con el rendimiento de los trabajadores para lo cual en la organización es fundamental:

- Establecer el trabajo en equipo buscando el logro de metas bajo el liderazgo conjunto entre trabajadores y directivos.
- Identificar el liderazgo de los colaboradores con el fin de facultar responsabilidades y de esta manera motivarlos, bajo el concepto de motivación de posicionamiento personal dentro de la empresa y no del remunerativo.

En cuanto a la necesidad de afiliación McClelland citado por Kreither y Kinicki (2003), se afirma que un gran porcentaje de personas la poseen, algunas personas muestran fuertes inclinaciones hacia una necesidad particular motivacional o una combinación de necesidades que influyen su comportamiento y su estilo gerencial de trabajo. McClelland indicó que una necesidad de afiliación fuerte puede opacar la objetividad del gerente y afectar su capacidad en la toma de decisiones debido a la necesidad de ser agradable.

La motivación de Afiliación “Es una forma de conducta social que responde a un impulso que satisface mediante creación y disfrute de vínculos afectivos con otra u otras personas. La meta perseguida es la de alcanzar una relación basada en una amistad recíproca” (McClelland 1976)

La motivación de afiliación refiere al hecho de querer iniciar relaciones interpersonales amistosas con los colaboradores de la empresa.

2.1.3. Indicadores de Motivación

a) Desempeño

Según Bohórquez (citado en Araujo y Guerra, 2007), el desempeño es el nivel alcanzado del trabajador en el logro de los objetivos de la organización en un plazo determinado.

Por otro lado, Chiavenato (2007) sostiene que el desempeño es la eficacia del personal, la cual es necesaria para todas las organizaciones, el individuo funciona con ardua labor y satisfacción laboral, en tal sentido el desempeño de la persona dependerá de su comportamiento y sus resultados alcanzados.

Stoner (citado en Araujo y Guerra, 2007), afirma que el desempeño laboral es la forma como los colaboradores de las organizaciones trabajan con eficacia para lograr objetivos comunes bajo reglas básicas establecidas anteriormente; entonces el desempeño laboral es cuando los empleados realizan sus funciones dentro de la organización eficientemente con el fin de lograr las metas propuestas.

Un concepto más acorde con el presente estudio es la que utilizan Milkovich y Boudreau (citado en Queipo y Useche, 2002), pues mencionan el desempeño laboral es el resultado de la interacción de las características de la persona: habilidades, necesidades y cualidades, con la naturaleza del trabajo y de la organización.

Para Hose (2018), el desempeño laboral es la manera en que los colaboradores de la organización realizan su trabajo, este debe ser evaluado en las revisiones del rendimiento del colaborador teniendo en cuenta los factores como: gestión del tiempo, habilidades organizativas, productividad y capacidad del liderazgo. La revisión del rendimiento laboral generalmente se lleva a cabo anualmente y determina si un colaborador está apto para ser promovido o incluso si debería ser despedido.

Previo análisis de los conceptos, el desempeño implica la medición del cumplimiento de las tareas, estas pueden ser bajas o altas dependiendo del grado de compromiso de la persona con las metas establecidas.

b) Compromiso

Jiménez, citado por Funes (2013), comentó que el compromiso laboral se refleja en la implicación emocional e intelectual del colaborador con la organización y su contribución personal para éxito de la misma.

González (2006) indica que el compromiso se da más allá del hecho de solo cumplir con nuestras obligaciones, el compromiso es poner en juego nuestras capacidades para sostener todo aquello que se nos ha confiado. Una persona comprometida hace más que solo cumplir con las obligaciones y puede llegar a sorprendernos porque sueña, piensa y vive para sacar adelante sus estudios, su trabajo, su familia y todo aquello en lo que ha empeñado su palabra.

El compromiso debe ser retribuido entre la organización y el trabajador, es conveniente para la empresa el compromiso del trabajador y viceversa. La organización siempre debe tener en cuenta el compromiso del colaborador con su profesión es mayor que el compromiso con la empresa que le contrata.

c) Satisfacción

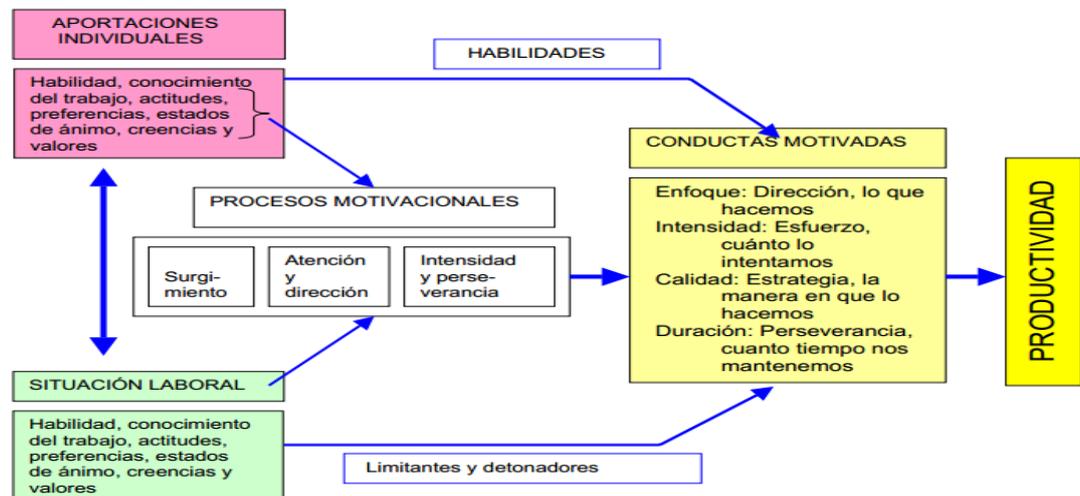
Sonia Palma Carrillo citada en Boada (2019), define la satisfacción laboral como la predisposición frente al trabajo, basada valores positivos y creencias, los cuales fueron generados por la rutina diaria en el trabajo. Considerando factores como el reconocimiento personal, social, condiciones laborales, significación de la tarea y beneficios económicos

2.1.4. Estrategias de motivación adecuadas al contexto de cada organización

Terrence (1997), presenta un modelo de motivación vis-à-vis, causas y consecuencias, en la cual la persona ajusta su conocimiento, disposición, valores, capacidades, estado de ánimo y metas a la situación de la organización; mientras que el ambiente cambia de acuerdo a las tareas realizadas, compañeros de trabajo, clima y cultura organizacional.

La motivación junto al conocimiento del trabajo, las condiciones laborales, la capacidad y las dificultades que se enfrentan conducen a un tipo de comportamiento y si este es adecuado a través del tiempo se traducirá en productividad como se puede observar en la figura 1.

Figura 1: Modelo de Motivación vis-à-vis sus causas y consecuencias

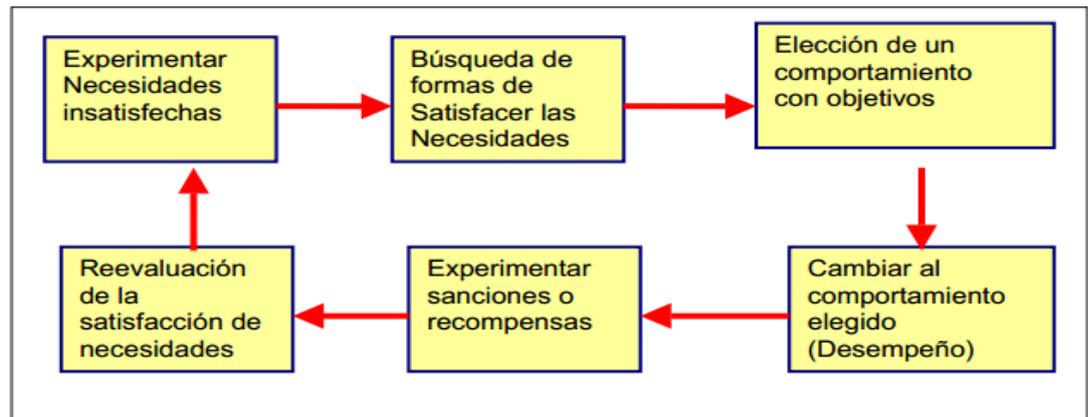


La Productividad del Individuo ante Situaciones Laborales (Terrence, 1997)

Según Kidwell y Bennett (1993), una función directiva importante es motivar a los colaboradores para que actúen según los intereses de la organización. La motivación también puede ser entendida como la fuerza que hace que las personas prefieran cierto tipo de comportamiento respecto a otros.

Para Steers y Porter (1991), el marco de motivación básico presenta como punto inicial los requerimientos y deseos del individuo, busca maneras de satisfacerlo, elige la mejor opción de comportamiento respecto a los objetivos o metas, ejecuta el comportamiento elegido, ese comportamiento se manifiesta como el desempeño intrínseco del colaborador; posteriormente experimenta las recompensas o sanciones como resultado de su desempeño y finalmente determina el nivel de la satisfacción de la necesidad; como se observa en la figura 2.

Figura 2: Marco de la Motivación



El Marco de la Motivación (Steers y Poter, 1991)

2.1.5. Teoría de expectativas en la motivación

En la teoría de expectativas de la motivación según Vroom (1964) la motivación se basa en la probabilidad percibida de recibir una recompensa deseada y la medida que el colaborador estima necesaria esa recompensa. El modelo de la teoría se compone de dos pasos: expectativa donde el esfuerzo se traducirá en desempeño, según la percepción del colaborador su buena actitud y esfuerzo conducirá un mejor rendimiento; y expectativa donde el empeño conducirá a buenos resultados, que de acuerdo a la percepción de los colaboradores su desempeño se traducirá en resultados deseados, sean sanciones o recompensas. La figura 3 presenta dicho modelo.

Figura 3: Modelo de la Teoría de las expectativas



Modelo de la Teoría de Expectativas (Vroom, 1964).

La teoría de Vroom (1964), señala que la motivación de la persona se determina por el valor asignado al resultado de su esfuerzo (positivo o negativo) multiplicado por la confianza que tiene de la contribución de sus esfuerzos para lograr la meta. El modelo indica que la motivación es el producto del valor anticipado que un sujeto asigna a una meta y de la posibilidad que cree alcanzarla. La teoría de Vroom (1964), se expresa de la siguiente manera:

Motivación = Valor x Expectativa

en donde:

- Motivación: es la voluntad de una persona por realizar una tarea,
- Valor: es la preferencia de un individuo por un resultado
- Expectativa es la probabilidad de que una acción produzca el resultado deseado.

Si una persona es indiferente al logro de una meta, se presenta un valor de cero y se da un valor negativo cuando prefiere no alcanzar la meta, el resultado de cualquiera de estos casos sería una falta de motivación. En el mismo sentido, una persona no tendría motivación para alcanzar la meta si la expectativa fuese negativa o cero.

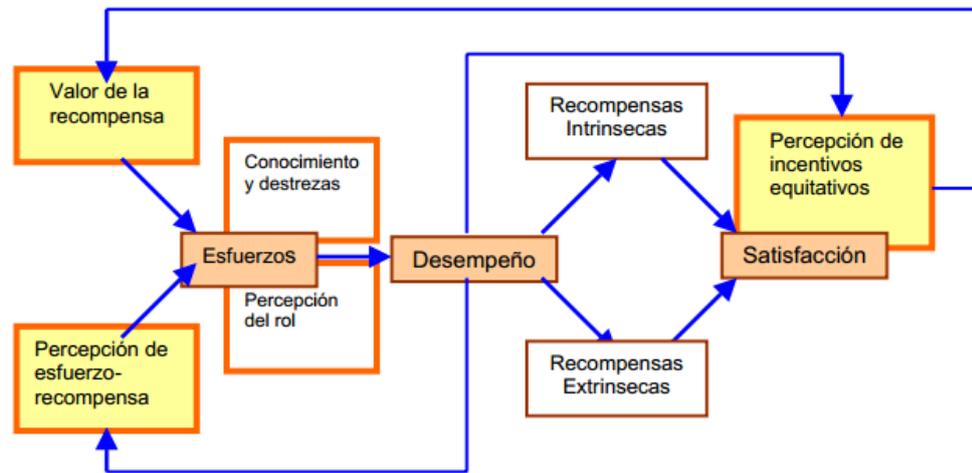
La fuerza ejercida para hacer algo dependerá tanto del valor como de la expectativa. Además, un motivo para realizar una acción podría estar determinado el deseo de lograr algo más.

Según Lyman W. Porter y Edward E. Lawler III (1968), la satisfacción laboral no ocasiona una mejor productividad sino es el resultado de la productividad. Elaboraron un modelo de motivación, basado en gran medida en la teoría de las expectativas de Vroom (1964), y aplicaron este modelo a los gerentes principalmente. Como indica el modelo, la cantidad de esfuerzo (la energía ejercida y la fortaleza de la motivación) depende del valor de una recompensa, sumado a la cantidad de energía que un individuo considera que se requiere para lograrlo y la probabilidad de recibir dicha recompensa.

La figura 4, presenta una visión integral del modelo, la cual se basa en las características organizacionales y personales para explicar la motivación. Cuando

el buen desempeño es acompañado de recompensas equitativas e incentivos, logrará conducir a una mayor satisfacción.

Figura 4: Modelo de la Teoría de las Expectativas Porter - Lawler



Modelo de la Teoría de Expectativas Porter-Lawler (1968)

2.1.6. Teoría de las necesidades de McClellan (Base variable de investigación)

McClelland (1976) desarrolla un sistema para medir las diferencias cuantitativas y cualitativas de la motivación humana, estructurando sobre la teoría de Freud y sus seguidores y los principios mitológicos de la psicología experimental. Según Freud la motivación se refleja en las fantasías de los individuos; los psicoanalistas utilizan la interpretación de los sueños como método para determinar la motivación de una persona, sus aspiraciones, deseos y conflictos internos.

Esta teoría establece que varias necesidades de la persona se adquieren de la interacción con el ambiente cultural y social. Así encontraremos personas con diferentes grados de necesidad en función de las conductas que han observado y aprendido en los ambientes donde han convivido a lo largo del tiempo. McClelland denomina motivador aquella necesidad o necesidades que determinan la forma de comportarse de una persona.

Por consiguiente, McClelland (1976) considera que los impulsos motivacionales están en relación con necesidades de Poder, Logro y Afiliación. Las características que definen a los que se orientan hacia el logro son: la superación de retos a fin de alcanzar metas alcanzables y la búsqueda de responsabilidad personal.

2.1.7. Definición de Rendimiento laboral

Chiavenato (2000) define el desempeño como los comportamientos o las gestiones observadas en los trabajadores desde el primer día de trabajo, el buen o mal desempeño que puedan tener son notables. En efecto, cerciora que es posible observar su buen desempeño laboral en el cumplimiento de objetivos, la cual es la fortaleza más apreciable con la que cuenta una organización

Bittel (2000) plantea en su libro titulado Administración del Personal que “El desempeño es influenciado mayormente en el personal porque en gran parte se observa las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y objetivos de la organización y su deseo de armonía y unión a sus compañeros de trabajo. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, para consolidar los objetivos de la empresa” (p.31).

El rendimiento laboral es la actitud que muestra un colaborador utilizando sus capacidades, habilidades y profesionalismo para realizar las actividades de una manera correcta y cumplir con los objetivos de la organización (Kootz & Weihrich, 2001).

2.1.8. Dimensiones de Rendimiento laboral

Según (Kootz & Weihrich, 2001), las dimensiones del clima organizacional son tres: eficiencia laboral, orientación a resultados y desempeño en función.

a) Eficiencia Laboral

Según Kootz & Weihrich (2001) es la relación entre los resultados alcanzados y los resultados planteados, es decir observar la labor del colaborador y su eficiencia

en la realización de actividades, también permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planeados. Está compuesto por las siguientes dimensiones:

- Liderazgo: Es cuando una persona inculca a otros a trabajar voluntariamente y con buena disposición en las tareas necesarias para alcanzar los objetivos deseados por el líder del grupo, el líder enseña y es ejemplo para los demás. Por lo tanto, todos los colaboradores de una organización deben sentirse líderes para inspirar a los demás, seguridad, admiración, respeto y deseo de trabajar.
- Capacidad de comprensión: La capacidad de comprensión nos acompaña durante toda nuestra imagen y simboliza una expresión propia del conocimiento humano. Es así que en toda organización es importante este indicador para mostrar nuestras habilidades, conocimientos en diferentes espacios y destrezas de comprensión lectora, y de esta manera desempeñarse mejor en el área.
- Responsabilidad: Es el sentimiento de los trabajadores sobre la toma de decisiones para la solución de un problema del trabajo y ser autónomos al mismo tiempo. Se puede afirmar también que es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, sentirse su propio jefe.

b) Orientación a resultados

Es el momento donde se aprecia si el colaborador muestra preocupación por el logro de los objetivos de una manera eficaz y eficiente, es decir, si el colaborador da ideas claras y resultados positivos para la organización. (Kootz & Weihrich, 2001)

- Cumplimiento de objetivos: Es el nivel de responsabilidad y compromiso que muestra el colaborador para el logro de los objetivos de la organización, mostrando un mayor compromiso, esfuerzo y dedicación en las funciones designadas.
- Colaboración: El trabajo en equipo es imprescindible en cualquier lugar, puesto que la unión de diferentes habilidades y conocimientos para cumplir

un trabajo, ayudará a tener expectativas positivas en relación a los demás, es decir tener comprensión interpersonal.

c) **Desempeño en función**

Kootz & Weihrich (2001) mencionan que el desempeño en la función es un componente fundamental de la evaluación del desempeño, ya que constituye la labor de cada trabajador en relación a las funciones que debe desarrollar en su área o puesto de trabajo, podemos desprender los siguientes indicadores:

- Relación entre el conocimiento y su trabajo: Se refiere a la capacidad del colaborador para aplicar la información y sus conocimientos en el cumplimiento de su trabajo, solución de problemas o actividades dentro de su puesto de trabajo.
- Calidad de los resultados: Se refiere a la calidad de las funciones, es decir si la labor del colaborador cumple con los estándares y expectativas de la organización, así como el logro de resultados positivos para el cumplimiento de metas y lo más importante ser parte de un equipo eficiente.
- Capacidad de avance: Se refiere a la capacidad del trabajador para desarrollar sus funciones de calidad en el menor tiempo, ir hacia adelante en unión con el resto del equipo dentro del área, es decir, realizar la gran cantidad de trabajo de manera eficiente y en el menor tiempo posible.

2.1.9. Evaluación de Desempeño

Ivancevich (2005) menciona que la evaluación de desempeño es la actividad con la que se determina el grado en que un empleado se desempeña bien. En otros términos, se le denota como calificación del personal, revisión del desempeño, valoración del desempeño, evaluación de mérito, valoración del empleado y evaluación de empleados. En muchas organizaciones existen dos sistemas de evaluación: informal y formal. En el informal los encargados analizan el trabajo de los colaboradores, y de esta manera los preferidos tienen ventaja. En el sistema formal se establece una manera periódica el examinar el desempeño de los colaboradores.

Por otro lado, Aguirre (2000) define la evaluación de desempeño como un procedimiento sistemático y estructural para evaluar, medir e influir sobre los comportamientos, atributos y resultados relacionados con el trabajo, con el fin de medir la productividad del colaborador y así poder mejorar su rendimiento. Además, mediante el análisis se puede conocer el nivel de desempeño de los colaboradores y las causas de los mismos; de dicha definición se desprenden que la evaluación del desempeño ha de ser un procedimiento:

- Continuo. Debe considerarse las actuaciones del colaborador durante todo el periodo analizado, aunque la evaluación se realiza en un momento determinado.
- Sistemático. Es necesario que el procedimiento de evaluación se plasme de forma detallada en un manual con el objetivo de garantizar el proceso y que todo el personal conozca los criterios de evaluación.
- Orgánico. Se aplica a toda la organización.
- En cascada. Cada colaborador es evaluado por su superior y evalúa a sus subalternos, al final todos han actuado como evaluadores y han sido evaluados por personas de la propia organización.
- De expresión de juicios. Se ponen de manifiesto de forma constructiva y rigurosa los puntos débiles para buscar soluciones y los fuertes para reforzarlos.
- En relación con el trabajo habitual. Se considera la importancia que el colaborador tiene para la organización en relación con el desempeño en su puesto actual.
- Histórico. El evaluador considera las actuaciones del evaluado durante todo el periodo de tiempo considerado, por lo un año, con el fin de mejorar su desempeño mediante el reconocimiento y corrección de errores.
- Prospectivo. Se establece el rol que el evaluado puede desempeñar en el futuro dentro de la organización y las medidas que se debe tomar para ello.
- Integrador. Con esta evaluación se pretende descubrir lo que se ha hecho bien para reconocerlo y lo que se ha hecho mal para ayudarlo en la mejora de su desempeño, y de esta manera se integre más con las organizaciones.

Chiavenato (2000), indica que la evaluación del desempeño permite ayudar a tomar decisiones de ascenso o ubicación, mejorar el desempeño, implementar nuevas políticas de compensación, evaluar si existe la necesidad de volver a capacitar, detectar errores en el diseño del puesto y observar si existen problemas personales que afecten en el desempeño de las personas.

Por tal razón, una evaluación de desempeño trae beneficios tanto al evaluado como al evaluador. Los beneficios del evaluador es que está en condiciones de evaluar el potencial humano con el que cuenta y define qué aporta cada colaborador, así mismo puede identificar a las personas que necesitan perfeccionar su funcionamiento y a las que pueden ser promovidas o transferidas según su desempeño. Y lo más importante, se mejora las relaciones humanas dentro de la organización al estimular la productividad y las oportunidades para los subordinados.

Bohlander y Sherman (2001) mencionan las ventajas de la evaluación del desempeño:

- Mejora el Desempeño, mediante la retroalimentación, el gerente y el especialista del talento humano llevan a cabo acciones adecuadas para mejorar el desempeño.
- Políticas de compensación, la evaluación del desempeño determina quienes deben recibir tasas de aumento. Muchas compañías conceden parte de sus incrementos basándose en el mérito, el cual se determina principalmente mediante la evaluación del desempeño.
- Decisiones de ubicación, las transferencias, separaciones y promociones se basan generalmente en el desempeño anterior. Las promociones son con frecuencia un reconocimiento del desempeño previsto.
- Necesidades de capacitación y desarrollo, el desempeño adecuado o superior puede indicar la presencia de un potencial no aprovechado y de manera similar el desempeño insuficiente puede indicar la necesidad de volver a capacitar.
- Planeación y desarrollo de la carrera profesional, la retroalimentación sobre el desempeño guía las decisiones sobre posibilidades profesionales específicas.
- Imprecisión de la información, el desempeño insuficiente puede indicar errores en la información sobre análisis de puesto, el plan de recursos humanos

u otro aspecto del sistema de información del departamento de personal para la toma de decisiones. Al confiar en información que no es precisa se pueden tomar decisiones inadecuadas de contratación, asesoría o capacitación.

- Errores en el diseño de puesto, un desempeño insuficiente indica errores en la concepción del puesto. Las evaluaciones ayudarán a identificar dichos errores.
- Desafíos externos, algunas veces el desempeño es afectado por factores externos, como la salud, economía, la familia, entre otros. Si dichos factores surgen como resultado de la evaluación del desempeño, el departamento de personal puede prestar ayuda.

Chiavenato (2007) afirma que realizar un programa de evaluación del desempeño bien coordinado, planeado y ejecutado, genera beneficios a corto, mediano y largo plazo. Donde los principales beneficiarios son:

- Beneficios para el gerente y/o jefe.
Evaluar mejor el comportamiento y desempeño de los subordinados en base a factores y variables de evaluación propone medidas y disposiciones orientadas a mejorar los estándares de desempeño de los subordinados, y comunicarse con ellos con el fin de que comprendan la mecánica de evaluación.
- Beneficios para el subordinado.
Permitirá conocer los aspectos de desempeño y comportamiento más valorados en la empresa, así mismo permitirá identificar la expectativa del jefe en cuando a su desempeño, y de según la evaluación de desempeño conocer sus fortalezas y debilidades, como también conocer las medidas que toma el jefe para mejorar su desempeño (capacitación, programas de entrenamiento, entro otros.).
- Beneficios para la organización:
Permite evaluar el potencial humano de la organización a corto, mediano y largo plazo, y define la contribución de cada trabajador, también identifica a los trabajadores que necesitan capacitación en determinadas áreas, y selecciona a los trabajadores que tienen condiciones para ascender o ser transferidos, al mismo tiempo dinamiza la política de recursos humanos, ya que ofrece oportunidades a los trabajador (no solo de ascenso, sino también de desarrollo personal y progreso), ya que estimula la productividad y mejora las relaciones humanas en la organización.

Según Ivancevich (2005) las fases de la Evaluación del Desempeño, comprenden los siguientes pasos:

- La Identificación, consiste en determinar las áreas de la organización que deben considerarse y establecer los estándares para medir el rendimiento, se recomienda que tanto el evaluado como el evaluador estén de acuerdo; con la identificación se pretende responder a la pregunta ¿Qué espero que haga esta persona?, y es necesario el porqué, a pesar de existir la herramienta del análisis del puesto, la descripción del puesto generalmente no es suficiente para conocer con exactitud que se espera que haga el sujeto.
- La medición, es el elemento principal de la evaluación, reside en medir el desempeño del trabajador, se compara el rendimiento real con los estándares previamente establecidos, es necesario considerar algunas condiciones para medir correctamente el rendimiento, como es la aplicación de los mismos criterios de evaluación en toda la organización, para que las valoraciones obtenidas sean comparables.
- La gestión, es el objetivo fundamental en cualquier sistema de evaluación, consiste en orientar la evaluación al futuro, debe ir más allá de solo evaluar al trabajador en un tiempo pasado, debe servir para orientar a los trabajadores a lograr mayores niveles de rendimiento y a desarrollar su máximo potencial, por lo que es necesaria la retroalimentación al trabajador sobre su desempeño y progreso, también es importante elaborar planes para su desarrollo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Tipo y diseño de Investigación

El diseño de la investigación consistió en un estudio no experimental, el que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) se realiza sin manipular deliberadamente variables, observando los fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos.

La investigación es de corte transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (Hernández Fernández y Baptista (2014)

Corresponde a un diseño descriptivo correlacional, es descriptiva dado que su objetivo es describir la naturaleza de un segmento demográfico, sin centrarse en las razones por las que se produce un determinado fenómeno. Es decir, “describe” el tema de investigación, sin cubrir “por qué” ocurre. Es correlacional porque el estudio pretende medir el grado de relación entre dos o más conceptos o variables. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014). En el presente trabajo se busca medir la relación entre la motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo.

Mediante métodos estadísticos que permitirán analizar y procesar la información y obtener resultados, para luego proponer alternativas de solución que permita mejorar la situación actual de la empresa.

3.2. Técnicas de Recolección de datos

La técnica que se utilizó para la recolección de datos fue la utilización de encuestas las mismas que permiten conocer los resultados positivos o negativos y poder utilizar la estadística correspondiente.

Instrumentos de medición

3.2.1. Variable 1

A. Ficha Técnica Escala de Motivación Laboral

- Nombre de la prueba: Cuestionario de Motivación Laboral
- Autor: Steers R. y Braunstein D.
- Administración: Individual y colectiva
- Ámbito de aplicación: Personal de la Intendencia de Aduana SUNAT-Mollendo.
- Duración: 15 minutos
- Significación: Evalúa el nivel de motivación laboral del personal de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo.
- Dimensiones: Necesidad de Logro, Necesidad de Poder, Necesidad de Afiliación,

B. Descripción del Instrumento

El cuestionario en el presente trabajo de investigación constó de 15 ítems que fueron aplicados al personal de la Intendencia de Aduana SUNAT-Mollendo.

C. Validación del instrumento

- Alfa de Cronbach: 0,943 fue validada mediante juicio de expertos.
- Número de elementos: 15

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad que es 0,943 puntos y según la escala de valores de Cronbach de Hernández, Fernández y Sampieri (2014), se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna muy alta.

3.2.2. Variable 2

A. Ficha Técnica Escala de Rendimiento Laboral

- Nombre de la prueba: Cuestionario de Rendimiento laboral
- Autor: Mg. Nataly Mescua Ampuero.
- Administración: Individual
- Ámbito de aplicación: Personal de la Intendencia de Aduana SUNAT-Mollendo.
- Duración: 15 minutos
- Significación: Evalúa el nivel de rendimiento laboral del personal de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo.
- Dimensiones:

Eficiencia laboral, significa la utilización correcta de los recursos. Chiavenato (2004)

Orientación a resultados "La orientación a resultados es la capacidad para actuar con velocidad y sentido de urgencia cuando es necesario tomar decisiones importantes para cumplir con sus competidores o superarlos, atender las necesidades del cliente o mejorar a la organización".

AICAD BUSSINES SCHOLL (2021)

Desempeño en función. "Es el grado de cumplimiento de las obligaciones y funciones del personal y la entidad tanto la actuación como la idoneidad expresada esta última esencialmente en un conjunto de capacidades, necesarias para la realización de un ejercicio profesional eficiente y eficaz.". Moreno (2003).

D. Validación del instrumento

- Alfa de Cronbach: 0,8695 fue validada mediante juicio de expertos.
- Número de elementos: 21

De acuerdo con los resultados del análisis de fiabilidad que es 0,8695 puntos y según la escala de valores de Cronbach de Hernández, Fernández y Sampieri (2014), se determina que el instrumento de medición es de consistencia interna muy alta.

3.2.3. Población

La población total está constituido por 109 Colaboradores, de los cuales 23 son mujeres y 86 son varones, quienes se distribuyen en las diferentes áreas o unidades organizacionales de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT.

3.2.4. Procedimiento

El cuestionario se aplicó a los empleados que laboran en las diferentes unidades orgánicas de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT.

El empleado antes de desarrollar la encuesta fue instruido sobre la naturaleza de la encuesta y la forma de llenarla, seguidamente, procede a leer el instrumento, marcando con una equis (x) en el casillero que mejor corresponda a su parecer, de existir duda éstas fueron absueltas por el encuestador.

Posteriormente se realizó el análisis estadístico correspondiente.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. A nivel descriptivo

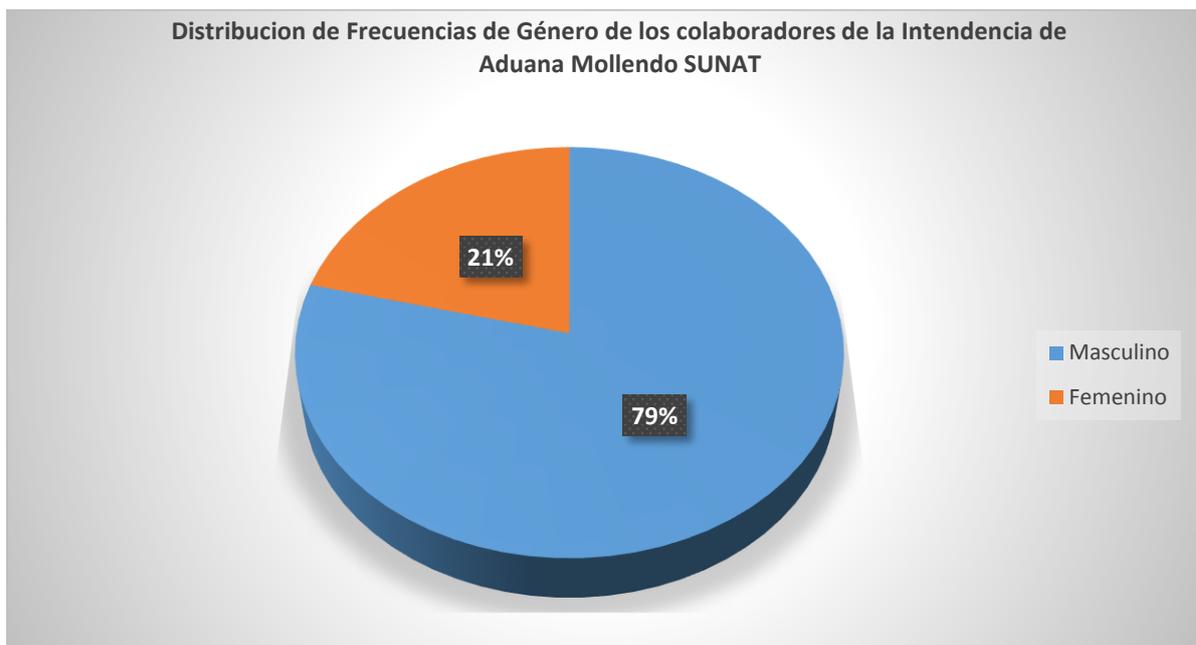
4.1.1. De carácter informativo

Tabla 1

Frecuencias de Género de los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT

	Genero	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	86	79%	78,9	78,9
	Femenino	23	21%	21,1	100,0
	Total	109	100%	100,0	

Fuente Elaboración Propia



Fuente Elaboración Propia

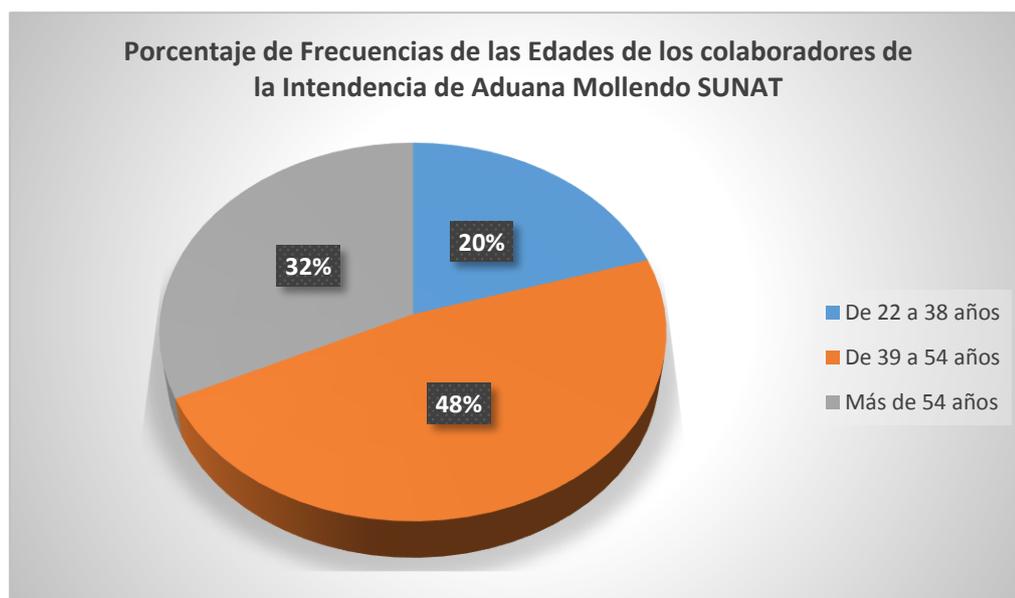
Figura 05. Distribution de Frecuencias de Genero de los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT

Interpretación: Podemos ver que la gran mayoría (79%) de colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT, son del género masculino y en menor medida (21%) son del género femenino.

Tabla 2
Frecuencias de las Edades de los colaboradores de la Intendencia de
Aduana Mollendo SUNAT

Válido	Edades	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De 22 a 38 años	22	20.2%	20.2%	20%
	De 39 a 54 años	52	47.7%	47.7%	67.90%
	Más de 54 años	35	32.1%	32.1%	100.00%
Total	109	100.0%	100.0%		

Fuente Elaboración Propia



Fuente Elaboración Propia

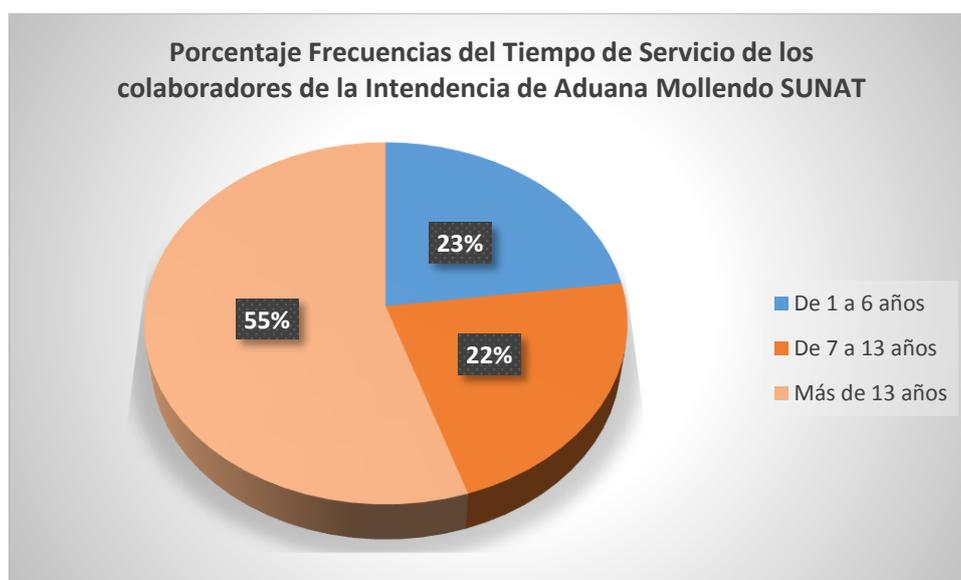
Figura 06. Distribución del Porcentaje de Frecuencias de las Edades de los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT

Interpretación: Se observa que el 47,71% del personal se encuentra entre el rango de edades de 39 a 54 años, seguido del 32,11% que tienen más de 54 años. Concluimos que la mayoría de los colaboradores se encuentra entre los rangos de edad de 39 a 54 años.

Tabla 3
Frecuencias del Tiempo de Servicio de los colaboradores de la
Intendencia de Aduana
Mollendo SUNAT

	Tiempo de Servicio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 a 6 años	25	22.94%	22.94%	22.94%
	De 7 a 13 años	24	22.02%	22.02%	44.95%
	Más de 13 años	60	55.05%	55.05%	100.00%
	Total	109	100%	100%	

Fuente Elaboración Propia



Fuente Elaboración Propia

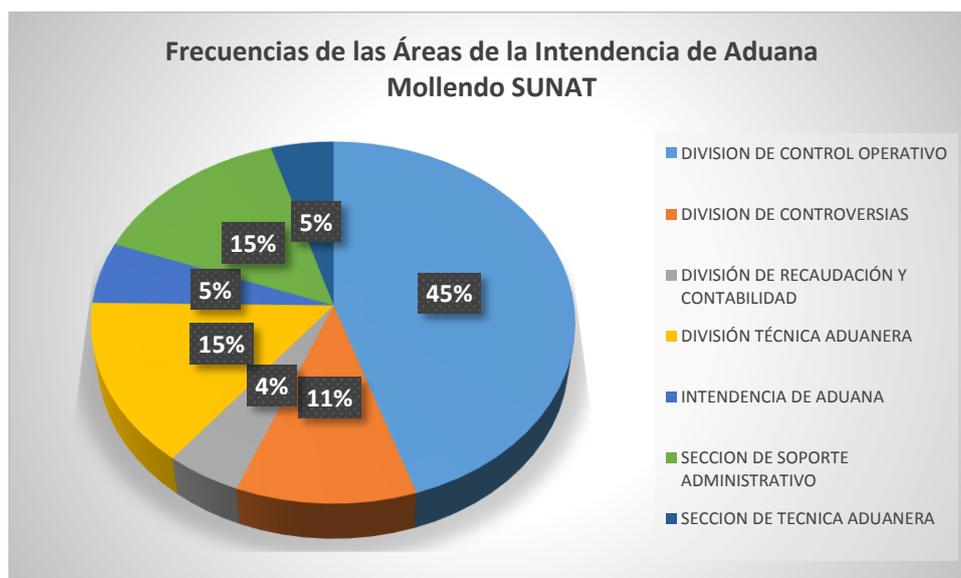
Figura 07. Porcentaje Frecuencias del Tiempo de Servicio de los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT

Interpretación: Observamos que un poco más de la mitad de los colaboradores (55.05%) encuestados de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT tiene un tiempo de servicio mayor a 13 años; seguido de los que tienen un tiempo de servicio entre 1 a 6 años.

Tabla 4
Frecuencias de las Áreas de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT

	AREA	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DIVISION DE CONTROL OPERATIVO	49	44.95%	44.95%	44.95%
	DIVISION DE CONTROVERSIAS	12	11.01%	11.01%	11.01%
	DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y CONTABILIDAD	5	4.59%	4.59%	4.59%
	DIVISIÓN TÉCNICA ADUANERA	16	14.68%	14.68%	14.68%
	INTENDENCIA DE ADUANA	6	5.50%	5.50%	5.50%
	SECCION DE SOPORTE ADMINISTRATIVO	16	14.68%	14.68%	14.68%
	SECCION DE TECNICA ADUANERA	5	4.59%	4.59%	4.59%
	Total	109	100%	100%	100%

Fuente Elaboración Propia



Fuente Elaboración Propia

Figura 08. Frecuencias de las Áreas de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT

Interpretación: De acuerdo a la tabla y gráfico anterior podemos decir que el 44,95% de colaboradores pertenece al área de División de Control Operativo, representando casi la mitad de personal analizado, seguido de las áreas de División Técnica Aduanera y Sección de Soporte Administrativo.

4.1.2. Análisis descriptivo- variable 1: Motivación

El test de motivación cuenta con 15 ítems, con una escala de Likert que va desde (1) Absolutamente en desacuerdo hasta (5) Absolutamente de acuerdo

Tabla 5

Frecuencias de la Variable 1: Motivación

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	23	21.10%	21.10%	21.10%
	MEDIA	71	65.14%	65.14%	65.14%
	ALTA	15	13.76%	13.76%	13.76%
	Total	109	100%	100%	100%

Fuente Elaboración Propia

Interpretación: Observamos que los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT en su mayoría tienen un nivel medio de motivación representando 65,14% sobre un total de 109 encuestados, seguido del 21,10% de categoría bajo. Esto muestra que en nivel general la empresa tiene la capacidad de mantener el estímulo positivo de sus colaboradores con relación a todas las actividades que realizan para llevar a cabo los objetos de la misma, es decir, en relación al trabajo. Aun así, podemos mejorar en algunos aspectos para lograr un nivel alto de motivación y lograr que los valores y visión de la empresa sean compartidos por los colaboradores, creando un sentido de pertenencia y un vínculo entre ellos.

4.1.2.1. Dimensión Logro

El test de motivación, respecto a la dimensión de logro tiene 5 ítems, con una escala de Likert que va desde (1) Absolutamente en desacuerdo hasta (5) Absolutamente de acuerdo.

Tabla 6
Clasificación de categorías:
Dimensión Logro

CATEGORIA	PUNTAJE
BAJA	5-11
MEDIA	12-18
ALTA	19-25

Fuente Elaboración Propia

Tabla 7
Frecuencias de la Dimensión Logro

Válido	categoria	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	BAJA	22	20.18%	20.18%	20.18%
	MEDIA	58	53.21%	53.21%	73.39%
	ALTA	29	26.61%	26.61%	100.00%
	Total	109	100%	100%	

Fuente Elaboración Propia

Interpretación: Podemos decir que un 53,21% se encuentra en el nivel medio en lo que respecta a la dimensión Logro y 26,61% en un nivel alto. Se concluye que los colaboradores tienen interés o estímulo para sobresalir y tener logros en el trabajo siguiendo las normas de la organización, aun se tiene aspectos por mejorar, por ejemplo se puede brindar un informe de feedback a cada colaborador.

4.1.2.2. Dimensión Poder

El test de motivación, respecto a la dimensión de poder tiene 5 ítems, con una escala de Likert que va desde (1) Absolutamente en desacuerdo hasta (5) Absolutamente de acuerdo

Tabla 8
Clasificación de categorías:
Dimensión Poder

CATEGORIA	PUNTAJE
BAJA	5-11
MEDIA	12-18
ALTA	19-25

Fuente Elaboración Propia

Tabla 9
Frecuencias de la Dimensión Poder

	Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	21	19.27%	19.27%	19.27%
	MEDIA	64	58.72%	58.72%	77.98%
	ALTA	24	22.02%	22.02%	100.00%
	Total	109	100%	100%	

Fuente Elaboración Propia

Interpretación: Se observa que un 58,72% del personal de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT se encuentra en un nivel medio de la dimensión Poder, a diferencia de un 19,27% que se encuentra en un nivel bajo de la misma. Podemos concluir que a los colaboradores pueden tener interés en influenciar a los demás para que se logren los objetivos o en otros casos que les gusta que predominen sus ideas, con una orientación al liderazgo.

4.1.2.3. Dimensión Afiliación

El test de motivación, respecto a la dimensión de poder tiene 5 ítems, con una escala de Likert que va desde (1) Absolutamente en desacuerdo hasta (5) Absolutamente de acuerdo

Tabla 10
Clasificación de categorías:
Dimensión Afiliación

CATEGORIA	PUNTAJE
BAJA	5-11
MEDIA	12-18
ALTA	19-25

Fuente Elaboración Propia

Tabla 11
Frecuencias de la Dimensión Afiliación

Válido	Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	BAJA	26	23.85%	23.85%	23.85%
MEDIA	73	66.97%	66.97%	90.83%	
ALTA	10	9.17%	9.17%	100.00%	
Total	109	100%	100%		

Fuente Elaboración Propia

Interpretación: Observamos que gran parte del personal está en un nivel medio para la dimensión de Afiliación representando un 66.97% y solo el 9,17% presenta un nivel alto. Se concluye que los colaboradores se orientan a tener relaciones interpersonales amistosas y buenas, presentando iniciativa a pertenecer a grupos y organizaciones, les gusta el sentido de pertenencia a un grupo de trabajo.

4.1.3. Análisis descriptivo- variable 2: Rendimiento laboral

El test de rendimiento laboral cuenta con 21 ítems, con una escala de Likert que va desde (1) Nunca hasta (5) Siempre.

Tabla 12
Clasificación de
categorías: Variable
Rendimiento Laboral

CATEGORIA	PUNTAJE
BAJA	21-48
MEDIA	49-76
ALTA	77-105

Fuente Elaboración Propia

Tabla 13
Frecuencias de la Variable 2: Rendimiento Laboral

	Categoria	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	18	16.51%	16.51%	16.51%
	MEDIA	72	66.06%	66.06%	82.57%
	ALTA	19	17.43%	17.43%	100.00%
	Total	109	100%	100%	

Fuente Elaboración Propia

Interpretación: Se obtiene como resultado en la tabla de frecuencias anteriores que el rendimiento en los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT-Arequipa, es de un nivel medio con un 66,06%, seguido de un nivel alto que se representa por el 17,43%., demostrando que hay una performance del trabajo en proceso, siendo así necesario aplicar estrategias en favor de la motivación en un corto plazo.

4.1.3.1. Dimensión Eficiencia laboral

El test de rendimiento laboral cuenta con 8 ítems para la dimensión eficiencia laboral, con una escala de Likert que va desde (1) Nunca hasta (5) Siempre.

Tabla 14
Clasificación de
categorías: Dimensión
Eficiencia Laboral

CATEGORIA	PUNTAJE
BAJA	08-18
MEDIA	19-29
ALTA	30-40

Fuente Elaboración Propia

Tabla 15
Frecuencias de la Dimensión: Eficiencia Laboral

	Categoria	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	14	12.84%	12.84%	12.84%
	MEDIA	71	65.14%	65.14%	77.98%
	ALTA	24	22.02%	22.02%	100.00%
	Total	109	100%	100%	

Fuente Elaboración Propia

Interpretación: La eficiencia laboral en los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT, Arequipa, es en su mayoría de nivel medio con un 65,14%. Esto demuestra que los trabajadores demuestran un grado de cumplimiento en sus objetivos planeados, pero que se cuenta aún con un porcentaje para la mejora de esta dimensión.

4.1.3.2. Dimensión Orientación a resultados

El test de rendimiento laboral cuenta con 5 ítems para la dimensión orientación a resultados, con una escala de Likert que va desde (1) Nunca hasta (5) Siempre.

Tabla 16
Clasificación de
categorías: Dimensión
Orientación a Resultados

CATEGORIA	PUNTAJE
BAJA	5-11
MEDIA	12-18
ALTA	19-25

Fuente Elaboración Propia

Tabla 17
Frecuencias de la Dimensión: Orientación a resultados

	Categoria	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	21	19.27%	19.27%	19.27%
	MEDIA	51	46.79%	46.79%	66.06%
	ALTA	37	33.94%	33.94%	100.00%
	Total	109	100%	100%	

Fuente Elaboración Propia

Interpretación: Los resultados muestran que el comportamiento contraproducente en los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT, Arequipa, donde el 46.79% tiene un nivel medio de orientación a resultados y 19,27% en un nivel bajo. Indicando muestra preocupación por el logro de objetivos de sus actividades de manera eficiente y eficaz.

4.1.3.3. Dimensión Desempeño en función

El test de rendimiento laboral cuenta con 8 ítems para la dimensión desempeño en función, con una escala de Likert que va desde (1) Nunca hasta (5) Siempre.

Tabla 18
Clasificación de
categorías: Dimensión
desempeño en función

CATEGORIA	PUNTAJE
BAJA	8-18
MEDIA	19-29
ALTA	30-40

Fuente Elaboración Propia

Tabla 19
Frecuencias de la Dimensión: Orientación a resultados

	Categoria	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJA	25	22.94%	22.94%	22.94%
	MEDIA	55	50.46%	50.46%	73.39%
	ALTA	29	26.61%	26.61%	100.00%
	Total	109	100%	100%	

Fuente Elaboración Propia

Interpretación: En la dimensión desempeño en función se muestra que en los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT, Arequipa, es del 50,46% en un nivel medio y 22,94% en un nivel bajo. Demostrando que el colaborador tiene conocimientos en su trabajo y se demuestra en la calidad y capacidad de avance.

4.1.4. Diferencias observadas entre grupos

4.1.4.1. Motivación según el área de trabajo

Tabla 20

Frecuencias de la Dimensión: Motivación según las áreas de trabajo de SUNAT Mollendo

Variable Motivación	Categoría	DIVISION DE CONTROL OPERATIVO	DIVISION DE CONTROVERSIAS	DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y CONTABILIDAD	DIVISIÓN TÉCNICA ADUANERA	INTENDENCIA DE ADUANA	SECCION DE SOPORTE ADMINISTRATIVO	SECCION DE TECNICA ADUANERA	TOTAL
	BAJA	8	2	3	4	0	3	3	23
	Recuento % dentro del área	16.33%	16.67%	60.00%	25.00%	0.00%	18.75%	60.00%	21.10%
	MEDIA	32	7	2	12	6	10	2	71
	Recuento % dentro del área	65.31%	58.33%	40.00%	75.00%	100.00%	62.50%	40.00%	65.14%
	ALTA	9	3	0	0	0	3	0	15
	Recuento % dentro del área	18.37%	25.00%	0.00%	0.00%	0.00%	18.75%	0.00%	13.76%
	Total	49	12	5	16	6	16	5	109
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		

Fuente Elaboración Propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 21 podemos observar que en el área de Intendencia de Aduana representa un 100,00% de colaboradores que se encuentra en un nivel medio de Motivación siendo el porcentaje más alto, también podemos resaltar que en el área de Sección Técnica Aduanera y el área de división de recaudación y contabilidad no hay colaboradores con un nivel alto de motivación, muy por el contrario, un 60,00% presenta niveles bajos de motivación.

Motivación según la edad

Tabla 21
Frecuencias de la Dimensión: Motivación según las edades de los colaboradores de SUNAT
Mollendo-Arequipa.

Variable Motivación	Categoría	De 22 a 34 años	De 35 a 46 años	De 47 a 58 años	Más de 59 años	TOTAL
	BAJA	2	3	6	12	23
	Recuento % dentro del area	15.38%	9.68%	15.79%	44.44%	21.10%
	MEDIA	3	24	30	14	71
	Recuento % dentro del area	23.08%	77.42%	78.95%	51.85%	65.14%
	ALTA	8	4	2	1	15
	Recuento % dentro del area	61.54%	12.90%	5.26%	3.70%	13.76%
	Total	13	31	38	27	109
	100%	100%	100%	100%		

Fuente Elaboración Propia

Interpretación: Podemos ver que un 61,50% de los colaboradores en el rango de edad de 22 a 34 años presentan niveles altos de motivación siendo esto muy favorable para la empresa, y en los demás rangos de edades la mayoría presenta niveles medios de motivación, solo en el caso de los colaboradores de más de 59 años, donde un 44,40% presenta niveles bajos.

4.1.4.2. Motivación según el tiempo de servicio

Tabla 22
Frecuencias de la Dimensión: Motivación según el tiempo de servicio de los colaboradores de SUNAT Mollendo, Arequipa

Variable		TIEMPO DE SERVICIO			TOTAL
		Menos de 1 año	De 1 año a 3 años	Más de 3 años	
Motivación	BAJA	1	1	21	23
	Recuento % dentro del area	20.00%	9.09%	22.58%	21.10%
	MEDIA	1	6	64	71
	Recuento % dentro del area	20.00%	54.55%	68.82%	65.14%
	ALTA	3	4	8	15
	Recuento % dentro del area	60.00%	36.36%	8.60%	13.76%
	Total	5	11	93	109
		100%	100%	100%	

Fuente Elaboración Propia

Interpretación: De acuerdo a la tabla 23 vemos que las personas que tienen un tiempo de servicio menor a 1 año tienen niveles más altos de motivación, representando un 60,00%. También podemos concluir que a mayor tiempo de servicio se presenta menos porcentaje de motivación alta en los colaboradores.

4.1.4.3. Rendimiento laboral según el área de trabajo

Tabla 23
Rendimiento Laboral según las áreas de trabajo de SUNAT Mollendo, Arequipa

Variable Rendimiento Laboral	Categoría	DIVISION DE CONTROL OPERATIVO	DIVISION DE CONTROVERSAS	DIVISIÓN DE RECAUDACIÓN Y CONTABILIDAD	DIVISIÓN TÉCNICA ADUANERA	INTENDENCIA DE ADUANA	SECCION DE SOPORTE ADMINISTRATIVO	SECCION DE TECNICA ADUANERA	TOTAL
	BAJA	8	1	3	2	1	1	2	18
	Recuento % dentro del area	16.33%	8.33%	60.00%	12.50%	16.67%	6.25%	40.00%	16.51%
	MEDIA	30	8	1	13	5	12	3	72
	Recuento % dentro del area	61.22%	66.67%	20.00%	81.25%	83.33%	75.00%	60.00%	66.06%
	ALTA	11	3	1	1	0	3	0	19
	Recuento % dentro del area	22.45%	25.00%	20.00%	6.25%	0.00%	18.75%	0.00%	17.43%
	Total	49	12	5	16	6	16	5	109
	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%		

Fuente Elaboración Propia

Interpretación: En el total de las áreas de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT, Arequipa, se muestra un 66,06% de colaboradores se encuentra en nivel medio de Rendimiento Laboral. El área División Técnica Aduanera se puede observar que cuenta con nivel medio de 81,25%, el área de Intendencia de Aduana un 83,3% y en el División de Controversias se muestra el mayor porcentaje de nivel alto 25,0%.

4.1.4.4.Rendimiento laboral según la edad

Tabla 24

Rendimiento Laboral según las edades de los colaboradores de SUNAT Mollendo, Arequipa.

Variable		EDAD				TOTAL
		De 22 a 34 años	De 35 a 46 años	De 47 a 58 años	Más de 59 años	
Rendimiento Laboral	BAJA	2	2	2	12	18
	Recuento % dentro del area	15.38%	6.45%	5.26%	44.44%	16.51%
	MEDIA	3	23	32	14	72
	Recuento % dentro del area	23.08%	74.19%	84.21%	51.85%	66.06%
	ALTA	8	6	4	1	19
	Recuento % dentro del area	61.54%	19.35%	10.53%	3.70%	17.43%
	Total	13	31	38	27	109
		100%	100%	100%	100%	

Fuente Elaboración Propia

Interpretación: En los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT, Arequipa, se observa que el grupo de edades de 47 a 58 años presenta 84,2% en nivel medio y el grupo de edades de 35 a 46 años se tiene 74,2% en el nivel medio de Rendimiento Laboral. Podemos observar que el grupo de menor edad (de 22 a 34 años) presenta los niveles más altos en rendimiento laboral a comparación con los diferentes grupos de edades con un 61,5%.

4.1.4.5. Rendimiento laboral según el tiempo de servicio

Tabla 25
Rendimiento Laboral según el tiempo de servicio de los colaboradores de SUNAT Mollendo, Arequipa

Variable		tiempo de servicio			TOTAL
		Menos de 1 año	De 1 año a 3 años	Más de 3 años	
Rendimiento Laboral	BAJA	1	2	15	18
	Recuento % dentro del area	20.00%	18.18%	16.13%	16.51%
	MEDIA	1	5	66	72
	Recuento % dentro del area	20.00%	45.45%	70.97%	66.06%
	ALTA	3	4	12	19
	Recuento % dentro del area	60.00%	36.36%	12.90%	17.43%
	Total	5	11	93	109
		100%	100%	100%	

Fuente Elaboración Propia

Interpretación: Los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT, Arequipa, con más de 3 años de tiempo de servicio muestran un 70.97% en el nivel medio de rendimiento laboral y de 1 año a 3 años de tiempo de servicio un 45,45% en el nivel medio. Los colaboradores con menor tiempo de servicio (menos de 1 año) muestran un alto rendimiento laboral a diferencia de los demás con un 60.0%.

4.2. A nivel inferencial

4.2.1. Prueba de relación

Tabla 26
Coefficiente R del modelo hipótesis general

	CORRELACIONES		
		MOTIVACION LABORAL	RENDIMIENTO LABORAL
MOTIVACION LABORAL	Correlación de Pearson	1	0.811
	Sig. (bilateral)		0.01
	N	109	109
RENDIMIENTO LABORAL	Correlación de Pearson	0.811	1
	Sig. (bilateral)	0.01	
	N		
	** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).		

Fuente Elaboración Propia

Toma de decisión:

P-value $0.000 < \text{nivel significancia } 0.05$ (Se rechaza la hipótesis nula)

Interpretación: Existe evidencia significativa para afirmar que la motivación se relaciona directamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo. A un nivel de error del 5% (Coef. Correlación de Pearson =0,811).

4.2.1.1. Hipótesis específicas

Tabla 27

Coefficiente R del modelo de Hipótesis específica 1

	CORRELACIONES		
		MOTIVACION LABORAL	EFICIENCIA LABORAL
MOTIVACION LABORAL	Correlación de Pearson	1	0.668
	Sig. (bilateral)		0.01
	N	109	109
EFICIENCIA LABORAL	Correlación de Pearson	0.668	1
	Sig. (bilateral)	0.01	
	N		
	**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).		

Toma de decisión:

P-value $0.000 < \text{nivel significancia } 0.05$ (Se rechaza la hipótesis nula)

Interpretación: Existe evidencia significativa para afirmar que la motivación se relaciona directamente con la eficiencia laboral de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo. A un nivel de error del 5% (Coef. Correlación de Pearson =0,668).

Tabla 28
Coefficiente R del modelo de Hipótesis específica 2

	CORRELACIONES		
		MOTIVACION LABORAL	ORIENTACIÓN RESULTADOS
MOTIVACION LABORAL	Correlación de Pearson	1	0.714
	Sig. (bilateral)		0.01
	N	109	109
ORIENTACIÓN RESULTADOS	Correlación de Pearson	0.714	1
	Sig. (bilateral)	0.01	
	N		
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente Elaboración Propia

Toma de decisión:

P-value $0.000 <$ nivel significancia 0.05 (Se rechaza la hipótesis nula)

Interpretación: Existe evidencia significativa para afirmar que la motivación se relaciona directamente con la orientación a resultados de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo. A un nivel de error del 5% (Coef. Correlación de Pearson =0,714).

Hipótesis específica 3

Tabla 29
Coeficiente R del modelo de Hipótesis específica 3

	CORRELACIONES		
		MOTIVACION LABORAL	DESEMPEÑO EN FUNCION
MOTIVACION LABORAL	Correlación de Pearson	1	0.602
	Sig. (bilateral)		0.01
	N	109	109
DESEMPEÑO EN FUNCION	Correlación de Pearson	0.602	1
	Sig. (bilateral)	0.01	
	N		
	**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).		

Fuente Elaboración Propia

Toma de decisión:

P-value $0.000 < \text{nivel significancia } 0.05$ (Se rechaza la hipótesis nula)

Interpretación: Existe evidencia significativa para afirmar que la motivación se relaciona directamente con el desempeño en función de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo. A un nivel de error del 5% (Coef. Correlación de Pearson =0,602).

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación encuentra una correlación significativa entre la motivación y el rendimiento laboral dado los resultados hallados que reflejaron mediante el coeficiente de Pearson (81.1%) a un nivel de error del 5%, lo cual permite afirmar que la motivación organizacional se relaciona significativamente con el rendimiento laboral de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo. Asimismo, y tomando en cuenta otras investigaciones como la de León, G. (2017) y en la cual su investigación denominada “La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay-Huari, año 2017”, donde se tomó como muestra a 44 colaboradores, se concluyó que a un nivel significativo de 0.01, con un valor de $P = 0.000$ y una correlación de Pearson de 79,5% de relación significativa entre la motivación y el desempeño laboral, apoyando los resultados de la investigación.

Por otra parte, Reynaga, Y. (2016), en su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015”, fue un estudio de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, para la obtención de la información se aplicó una encuesta de opinión sobre la motivación y desempeño laboral a 100 personales entre hombres y mujeres, los cuales son médicos; enfermeras, obstetras; técnicos en enfermería y especialista en laboratorio en el periodo 2015, se concluyó que con un valor de $P = 0.000$ y un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas, 2015, dando como resultado una correlación de spearman de 0.488 lo que indica una correlación positiva moderada.

De acuerdo al resultado de Burga & Wiesse (2018), en su tesis “Motivación y desempeño laboral del personal administrativo en una empresa agroindustrial de la Región Lambayeque”, cuya muestra estuvo conformada por 17 trabajadores administrativos de la empresa agroindustrial Frutos Tropicales del Norte SA, del distrito de Motupe, se concluyó al medir el coeficiente de correlación de Pearson aplicado a ambas variables de estudio, motivación y desempeño laboral, que el resultado es significativo ($p < 0.05$). Por lo tanto, existe relación significativa de grado moderado ($r = 0.604$) entre las variables motivación y desempeño del personal administrativo en la empresa agroindustrial de la Región Lambayeque. Esto simboliza que, al tener una motivación de carácter favorable, ésta ha influenciado en el buen desempeño

de sus colaboradores del área administrativa. En relación a los resultados de tipo descriptivo, en el estudio de la variable de motivación se encontró que el 71% de sus colaboradores se siente motivado, cuyo equivalente en el presente trabajo es la dimensión de afiliación, que aglomera casi al 91% en los niveles bajo a medio. Los resultados del trabajo de investigación desarrollado conforman el punto inicial para profundizar en la temática de la relación de la motivación en el rendimiento laboral en colaboradores administrativos.

De igual manera en la tesis de Aguilar, F. (2018) titulada “Influencia de la motivación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C, Lima, 2018”, cuya muestra estuvo conformada por 30 personas. Se concluyó que la motivación influye positivamente en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C, lo cual implica que la motivación se relaciona con el rendimiento laboral de los trabajadores, afirmación sustentada en los resultados estadísticos obtenidos, donde el chi cuadrada X^2 calculada es igual a 228,60.

Asimismo, Rojas, O. (2019) en su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018”, cuya investigación tuvo un método hipotético – deductivo y el tipo de estudio fue básico, de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y diseño no experimental – transversal. Se concluyó que existe una correlación positiva moderada ($r= 0,558$) entre la motivación Intrínseca y el desempeño laboral.

Igualmente Huamán, M. (2018) en su tesis titulada “Motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del centro de salud Belenpampa, Cusco” cuyo tipo de estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional, donde los resultados indican que existe correlación entre estas dos variables, con respecto al valor de “sig.” es de ,001 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se rechaza la hipótesis nula (H_0); por tanto se puede afirmar con un nivel de confianza del 95% que existe relación significativa entre la motivación y desempeño laboral en los trabajadores asistenciales del centro de salud Belenpampa.

CONCLUSIONES

- **PRIMERA:** Luego de la elaboración de la presente investigación, se ha podido hallar que existe correlación significativa entre las variables motivación y rendimiento laboral de los trabajadores de la Intendencia de Aduana Mollendo - SUNAT, durante el año 2017, lo que nos indica que si existe un buen nivel gerencial de la institución se establecerá un alto nivel de vinculación entre los colaboradores y la institución.
- **SEGUNDA:** Se pudo demostrar que el nivel de motivación encontrado se encuentra en un nivel medio de los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo - SUNAT, durante el año 2017, porque no se están atendiendo las necesidades de los colaboradores. Esto puede mejorar cuando en la entidad haya buena administración del talento humano, cuando suceda ello estos últimos tendrán una alta adhesión e identificación con la entidad.
- **TERCERA:** Se ha establecido que los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo - SUNAT, durante el año 2017, denotan un nivel de rendimiento laboral medio no logrando altos niveles de desempeño en el trabajo que ejecutan. Esto nos indica que cuando el nivel gerencial de la entidad genere una buena gestión del capital humano es probable que las metas se cumplan dado que mejorara el rendimiento laboral y por tal el desempeño de los colaboradores.
- **CUARTA:** Se ha comprobado que respecto al tiempo de servicio de los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo - SUNAT, durante el año 2017. las personas que tienen un tiempo de servicio menor a 1 año presentan niveles más altos de motivación, mientras que a medida que los años de servicio se incrementan este nivel se va reduciendo, así mismo respecto a la edad de los colaboradores encontramos un nivel alto de motivación entre los 22 y 34 años mientras que pasado los 59 años el nivel de motivación es menor. Asimismo si bien es cierto la motivación decae respecto a la edad de los colaboradores, es ahí donde se debe trabajar afianzando y fomentando la

motivación, ello mediante el plan de mejora que se propone a fin de que la motivación de los colaboradores se incremente o no decaiga con el tiempo.

- **QUINTA:** Se ha hallado que el nivel de motivación según las áreas de los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo - SUNAT, durante el año 2017, se encuentran en un nivel medio pero este nivel presenta una fluctuación entre áreas, vale decir algunas áreas están completamente motivadas como es el área de la Intendencia de Aduana, respecto a las otras áreas que representan menores porcentajes de motivación, se concluye que hay que desarrollar un trabajo en base al plan presentado que contribuirá a incrementar los niveles de motivación en las otras áreas a fin de lograr una media superior que el obtenido.
- **SEXTA:** Se ha determinado que, según las áreas de los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo - SUNAT, durante el año 2017, estas se encuentran en nivel medio de Rendimiento Laboral, se evidencia que existen diferencias en los rendimientos de las áreas, lo cual denota que es necesario afianzar los niveles de motivación por área.

SÉPTIMA: En base a los resultados obtenidos luego del estudio se afirma afirmar que la motivación se relaciona significativamente con la orientación a los resultados que los colaboradores de la Intendencia de Aduana Mollendo - SUNAT, durante el año 2017, producen y contribuyen de manera positiva o negativa al logro de los objetivos de la institución.

RECOMENDACIONES

- **PRIMERA:** Se recomienda implementar dentro de un corto plazo la propuesta de mejora, ya que esta redundará en incrementar los niveles de motivación y rendimiento laboral de los colaboradores, el mismo que no representará mayores gastos a la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT.
- **SEGUNDA:** Aplicar una política de fomento de la motivación hacía el personal. En el estudio situacional se refleja un grado de compromiso aceptable por parte de los colaboradores frente a los objetivos institucionales, por lo que es viable lograr la migración de dicha condición hacia un alto grado en un periodo relativamente corto.
- **TERCERA:** Se sugiere desarrollar mayor cantidad de investigaciones sobre aspecto de motivación y rendimiento en empresas del estado peruano puesto que existe poca evidencia de estas investigaciones.
- **CUARTA:** Se recomienda monitorear permanentemente el plan de mejora para realizar mejoras que permitan la sostenibilidad del plan propuesto, dado que las contingencias y las condiciones del entorno de trabajo cambian constantemente.

ANEXOS

PROPUESTA DE MEJORA

FUNDAMENTACIÓN DE LA PROPUESTA

La distribución de la carga laboral para los varones no se encuentra bien distribuida lo cual puede influir en la consecución de los objetivos institucionales; estas condiciones pueden reducirse mediante sesiones que busquen la mayor socialización de las metas u objetivos institucionales que permitan generar compromisos laborales.

La planificación de los trabajos es generalmente la adecuada, lo cual incide en el logro de los objetivos institucionales que se visualizan en el correcto desempeño de las labores de los colaboradores, no eludiendo el que en ocasiones hay ciertas demoras en la consecución de las mismas, siendo el origen la falta de un alto grado de motivación, por lo que se a su vez debe acrecentar e incentivar la necesidad de logro, posiblemente mediante estímulos económicos o personales.

En cuanto a la percepción de la evaluación de desempeño, señalaron los encuestados que se requiere un mayor conocimiento de los procesos de evaluación y sus objetivos en pro de reduzcan insatisfacciones en el personal, siendo esto un factor que a veces desmotiva porque perciben que en ocasiones no son valorados en la medida que les corresponde. Ellos sugieren que se debe de generar procesos de capacitación para el uso de herramientas de los procesos de evaluación de desempeño hacia los colaboradores y ajustar sus respectivas métricas.

Respecto a la necesidad de afiliación y búsqueda del bienestar emocional de los colaboradores, se evidencia que aún es necesario trabajar en las relaciones jefe – subordinados para un mejor relación, así como conformar equipos de trabajo con mayor continuidad ya que hay puestos, especialmente los de índole administrativo donde en muchas ocasiones el trabajo se segmenta, no habiendo colaboración entre colegas ni criterios unificados para la realización de una actividad, produciendo así entonces demoras o deficiencias. Se debe complementar mediante la realización de actividades de integración y confraternidad en fechas importantes de la entidad.

Por otro lado, como suele ocurrir en varias organizaciones, los procesos de capacitación no son de acuerdo a las percepciones de los Colaboradores, se deduce que puede tener como causa la especialidad de los colaboradores, para lo cual se requiere realizar un

diagnóstico de necesidades de capacitación que permita establecer en la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT un proceso de desarrollo de capacidades según necesidades específicas de cada área, así como abordar mediante capacitación las temáticas transversales que solicite todo el grupo.

Sobre el rendimiento laboral, varios de los colaboradores requieren conocer mejores estrategias que permitan alcanzar ratios más altas, los mismos que se pueden realizar con sesiones de coaching organizacional para el cumplimiento de objetivos. Asimismo, evidenciaron un sector de ellos que requieren metas y retos permanentes, e incluso trabajar bajo presión.

Por lo que se reafirma que se deben de redistribuir las cargas de trabajo, porque pueda ser que el exceso en algunas labores desborde el ímpetu de trabajar bajo presión causando desmotivación por el gran cúmulo de trabajo que implica desgano ya que difícilmente se podrá culminar, con el aditivo de que las tareas deben ser retadoras, en tanto puede optarse por el encargo de nuevos flujo gramas de trabajos o diseños de estrategias de trabajo dentro de sus áreas, de manera que se les empodera y se enmarca el trabajo como de carácter dinámico y de interés.

En cuanto a la motivación laboral se considera que se manifiesta por parte de la patronal, mayormente percibido por los varones (aunque esta no es en la medida de sus expectativas), por lo que resulta importante dar atención a ambos, pero en específico a la mujer, para una mejor equidad en los procesos motivacionales, lo cual incidirá en el logro de los objetivos institucionales.

Sobre los incentivos a los Colaboradores, se concluye que se requiere atender una política de incentivos que implique establecer mejores mecanismos de motivación laboral hacia las mujeres.

Como aporte de mejora se plantea una propuesta, para fomentar la motivación organizacional y el buen desempeño en la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT, el cual se muestra en el cuadro siguiente, su financiamiento puede ser con los propios recursos directivos de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT Mollendo; recursos parcialmente asumidos por los colaboradores o del mismo modo se propone el plan operativo de la propuesta de mejora establecida.

Propuesta de Mejora: Fomento de la motivación organizacional y el buen desempeño en la Intendencia de ADUANA SUNAT Mollendo			
Actividades Para mejorar el plan de motivación	Indicadores Verificables Objetivamente	Medios de Verificación	Responsable
Fomentar el reconcomiendo de los colaboradores a través de sus lideres	Numero de reconocimiento entregados a los colaboradores	Evaluación de Rendimiento en la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT	Jefe de cada Área
Mejorar el estilo de liderazgo de los jefes de la SUNAT Mollendo. Realizar Charlas sobre Liderazgo Organizacional, es de entender que la empresa quiere tener lideres dentro de la organización por tal se recomienda realizar charlas referidas al tema a fin de generar, que crezca o nazca en el colaborador la habilidad de liderazgo. Realizar taller sobre estilos de dirección y trabajo en equipo., puesto que ninguna entidad trabaja de manera individual siempre debe resaltarse el trabajo en equipo y que el colaborador sienta que es parte de él y que su esfuerzo es parte del logro de los objetivos	Numero de capacitaciones que reciban los jefes de área sobre temas de liderazgo	Mejora en el Rendimiento de los colaboradores	Departamento o área encargada de recursos humanos
Mejorar el sistema de comunicación interna atreves de reuniones con los equipos de trabajo,	Numero de reuniones ejecutadas por mes	Decisiones conjuntas por áreas	Jefe de cada área
Incrementar la motivación del personal femenino otorgando reconocimientos con días libres, para los trabajadores. Socializar al personal la política de acciones meritorias. Puede llevarse a cabo campañas de incentivos laborales por logro de objetivos alcanzados, como son resaltar el desarrollo de las actividades de los colaboradores que resaltan en sus actividades diarias por encima del resto esto contribuye a que el personal se sienta identificado con la empresa y que sepa que la empresa los toma en cuenta. Además de resaltar que el rendimiento laboral podrá ser la apertura de nuevas exceptivas de crecimiento dentro de la empresa.	Nivel de satisfacción de los trabajadores	Encuestas de satisfacción laboral	Departamento o área encargada de recursos humanos

Actividades Para mejorar el plan de motivación	Indicadores Verificables Objetivamente	Medios de Verificación	Responsable
Entregar capacitaciones a los colaboradores. Talleres de coaching estratégico con participación de los jefes y el conjunto del personal. Dado que podemos definir como el coaching empresarial como el conjunto de técnicas dirigidas a desarrollar y potenciar las habilidades de los colaboradores de la empresa. El coaching empresarial lograra dinamizar el trabajo en equipo de manera que se vea reflejado en incrementar los resultados para la entidad. Cohesiona las relaciones laborales de los miembros del equipo como un todo para alcanzar objetivos comunes	N° de capacitaciones al mes	Resultados de satisfacción de los colaboradores respecto a la capacitación	Departamento o área encargada de recursos humanos
Mejorar el ambiente de trabajo	Cantidad de equipamiento en la mejora del ambiente de trabajo	Nivel de satisfacción de los trabajadores	Departamento o área encargada de recursos humanos
Se Socializará el sistema de información interna mediante reuniones con equipos de trabajo liderados por el jefe de cada área. Estas reuniones se realizarán de manera cíclica y tomando en cuenta la buena disposición y con objetivos propuestos por el jefe los que serán verificados y comprobados.	Numero de reuniones ejecutadas por mes	Encuestas de satisfacción laboral	Jefe de cada área

Actividades Para mejorar el plan de motivación	Indicadores Verificables Objetivamente	Medios de Verificación	Responsable
Realizar reuniones de análisis de los resultados y su evolución; Mediante reuniones de sensibilización entre jefes y supervisores a fin de detallar los avances y mejoras que se vienen cumpliendo en base a los objetivos trazados y el cumplimiento de estos que vienen desarrollando los colaboradores.	Numero de reuniones ejecutadas cada tres meses	Decisiones conjuntas por áreas	Jefe de cada área
Reuniones de sensibilización sobre capacitación en sistemas de información los cuales permitirán a la totalidad de colaboradores conocer los sistemas de información que existen y que apoyan sus labores diarias y que maximizan sus habilidades innatas.	Numero de reuniones ejecutadas cada tres meses	Encuestas de satisfacción laboral	Jefe de cada área
Realizar charlas sobre empatía dado que Las personas empáticas tienen una predisposición natural para desarrollar las competencias más valoradas como son: trabajo en equipo, capacidad de liderazgo, habilidades en la negociación y atención al público. Hay muy pocos profesionales que verdaderamente no sientan empatía, pero hay personas que desarrollan en menos medida empatía. El ser humano cuenta con esta cualidad por naturaleza. La empatía es una conducta adaptativa	Numero de charlas realizadas cada tres meses	Encuestas de satisfacción	Jefe de cada área

Actividades Para mejorar el plan de motivación	Indicadores Verificables Objetivamente	Medios de Verificación	Responsable
Realizar actividades extralaborales (Jornadas deportivas y de confraternidad los fines de semana), siempre la actividad deportiva el espíritu de socializar es innato en el ser humano por tal contribuye al cambio de actitud y reforzar el clima laboral dentro de la institución y frente al resto de los semejantes, promueve el trabajo en equipo, resalta habilidades individuales y resalta el espíritu de competencia y de colaboración.	Número de actividades extralaborales realizadas por mes	Encuestas de satisfacción del personal	Comité de clima laboral
Realizar acciones de cumplimiento de las políticas de formación y capacitación institucional, dado que existe una política y plan de capacitación de los colaboradores muchas veces los colaboradores son reacios a participar se debe resaltar que dicho plan es en bien del propio colaborador y que contribuye al logro de los objetivos	Numero de capacitaciones de formación atendidas	Evaluaciones obtenidas luego de las capacitaciones	Departamento o área encargada de recursos humanos

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	INSTRUMENTOS
GENERAL	GENERAL	GENERAL	CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN ORGANIZACIONAL
¿Cuál es la relación que existe entre la motivación y el rendimiento laboral de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT-Mollendo, durante el año 2017?	Determinar la relación existente de la motivación en el rendimiento de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo durante el año 2017.	Existe relación significativa entre la motivación y el rendimiento de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo, durante el año 2017.	<p>Nombre de la prueba: Cuestionario de Motivación Laboral</p> <p>Autor: Steers R. y Braunstein D.</p> <p>Administración: Individual y colectiva</p> <p>- Ámbito de aplicación: Personal de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo.</p> <p>- Duración: 15 minutos</p> <p>- Significación: Evalúa el nivel de motivación laboral del personal de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo.</p> <p>- Dimensiones: Necesidad de Logro, Necesidad de Poder, Necesidad de Afiliación,</p>
ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	ESPECIFICOS	CUESTIONARIO DE RENDIMIENTO LABORAL
¿Cuál es el nivel de motivación en los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT-Mollendo, durante el año 2017?	Describir el nivel de motivación en los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017	Existe un nivel bajo de motivación en los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT-Mollendo, durante el año 2017.	<p>A. Ficha Técnica Escala de Rendimiento Laboral</p> <p>- Nombre de la prueba: Cuestionario de Rendimiento laboral</p> <p>- Autor: Mg. Nataly Mescua Ampuero.</p> <p>- Administración: Individual</p> <p>- Ámbito de aplicación: Personal de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo.</p> <p>- Duración: 15 minutos</p> <p>- Significación: Evalúa el nivel de rendimiento laboral del personal de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo.</p> <p>- Dimensiones: Eficiencia laboral, Orientación a resultados y Desempeño en función.</p>

¿Cuál es el nivel de rendimiento laboral en los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT-Mollendo, durante el año 2017?	Describir el nivel de rendimiento laboral en los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT-Mollendo, durante el año 2017	Existe un nivel bajo de rendimiento laboral en los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT-Mollendo, durante el año 2017.
¿Cuál es el nivel de motivación de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017 según edad y tiempo de servicios?	Describir el nivel de motivación de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT-Mollendo, durante el año 2017 según edad y tiempo de servicios	Existe un nivel bajo de motivación de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017 según edad y tiempo de servicios.
¿Cuál es el nivel de motivación según las áreas de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017?	Establecer el nivel de motivación según las áreas de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017	La motivación se encuentra en un nivel bajo según las áreas de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017.
¿Cuál es el nivel de rendimiento las áreas de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT-Mollendo, durante el año 2017?	Determinar el nivel de rendimiento en las áreas de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017	El rendimiento se encuentra en un nivel bajo según las áreas de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017.

¿La motivación se relaciona significativamente con la eficiencia laboral de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017?	Establecer que la motivación se relaciona significativamente con la eficiencia laboral de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT- Mollendo, durante el año 2017	La motivación se relaciona significativamente con la orientación a resultados de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo, durante el año 2017.
¿La motivación se relaciona significativamente con la orientación a resultados de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo, durante el año 2017?	Determinar que la motivación se relaciona significativamente con la orientación a resultados de los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo, durante el año 2017	
	Formular un plan de mejora que permitirá incrementar los niveles de motivación y rendimiento laboral en los colaboradores de la Intendencia de Aduana SUNAT – Mollendo, durante el año 2017.	
POBLACION	109	
TIPO DE MUESTREO:	no probabilístico	

METODOLOGÍA	El diseño de la investigación consistió en un estudio no experimental, La investigación es de corte transversal ya que su propósito es “describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, Corresponde a un diseño descriptivo correlacional
ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	Mediante tablas y gráficos
ESTADÍSTICA INFERENCIAL	prueba de regresión lineal y ANOVA

CUESTIONARIO DE MOTIVACIÓN LABORAL

Autor: Steers R. y Braunstein D (1976).

Modificado por: Negrón y Pérez (2012).

Nombre..... Edad..... Sexo (F) (M)
 Tiempo de Servicio en la empresa..... Área de trabajo.....
 Fecha.....

INTRUCCIONES:

El presente cuestionario tiene por finalidad conocer el grado de motivación laboral. Agradecemos anticipadamente su colaboración y sinceridad al responder. Indique si (1) Absolutamente en desacuerdo; (2) Desacuerdo; (3) Indiferente; (4) De acuerdo; (5) Absolutamente de acuerdo.

Nº	Ítems	1	2	3	4	5
1	Intento mejorar mi desempeño laboral.					
2	Me gusta trabajar en competición y ganar.					
3	A menudo me encuentro hablando con otras personas de la sección sobre temas que no forman parte del trabajo.					
4	Me gusta trabajar en situaciones difíciles y desafiantes.					
5	Me gusta trabajar en situaciones de estrés y presión.					
6	Me gusta estar en compañía de otras personas que laboran en la sección.					
7	Me gusta ser programado(a) en tareas complejas.					
8	Confronto a la gente con quien estoy en desacuerdo.					
9	Tiendo a construir relaciones cercanas con los compañeros de trabajo.					
10	Me gusta fijar y alcanzar metas realistas.					
11	Me gusta influenciar en las personas para conseguir mi objetivo.					
12	Me gusta pertenecer a los diversos grupos y organizaciones.					
13	Disfruto con la satisfacción de terminar una tarea difícil.					
14	Frecuentemente me esfuerzo por tener más control sobre los acontecimientos o hechos que me rodean.					
15	Prefiero trabajar con otras personas, más que trabajar solo.					

Muchas gracias por su tiempo.

CUESTIONARIO DE RENDIMIENTO LABORAL

Instrumento dirigido a los jefes de área- Intendencia de Aduana SUNAT Mollendo

Buen día. La presente ficha tiene por finalidad evaluar el desempeño laboral del personal administrativo de la Intendencia de Aduana SUNAT Mollendo Para lo cual se requiere toda la sinceridad posible en el desarrollo de la ficha de observación, marcando en el recuadro que usted crea conveniente, asimismo las escalas a evaluar son las siguientes:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

DESEMPEÑO LABORAL		1	2	3	4	5
Eficiencia Laboral						
Indicador 1: Liderazgo						
1	Logra desarrollar con liderazgo y cooperación su trabajo.					
2	Tienen actitudes de líder.					
3	El colaborador evita conflictos entre compañeros.					
Indicador 2: Capacidad de comprensión						
4	El trabajador tiene capacidad para desarrollar actividades.					
5	El personal conoce las actividades en cada uno de los procesos pertenecientes a su trabajo.					
6	El trabajador cumple efectivamente su trabajo.					
Indicador 3: Responsabilidad						
7	El colaborador es responsable del trabajo que realiza.					
8	El colaborador tiene la capacidad para dar solución a un problema existente.					
Orientación a resultados						
Indicador 1: Cumplimiento de objetivos						

9	Considera que el colaborador propone estrategias para alcanzar los objetivos en un menor tiempo.					
10	El colaborador cumple con las metas establecidas de la organización.					
11	Se contribuye con el cumplimiento de los objetivos de la organización.					
Indicador 2: Colaboración						
12	Se preocupa por promover la cooperación y reducir los conflictos					
13	El trabajador ayuda en las funciones de otras áreas cuando se solicita.					
Desempeño en función						
Indicador 1 :Relación entre el conocimiento y su trabajo						
14	Aplica sus conocimientos con el fin conseguir los objetivos perseguidos por la organización					
15	El trabajador da solución a problemas presentados en el área.					
16	El personal es confiable para manejar información confidencial.					
Indicador 2: Calidad de los resultados						
17	Logra desarrollar su trabajo con calidad.					
18	Cumple con las metas dentro de los cronogramas establecidos.					
Indicador 3: Calidad de avance						
19	El trabajador se retrasa en el desempeño de las funciones dadas.					
20	El personal constantemente muestra su apoyo en el desarrollo de nuevas actividades para optimizar el tiempo en el trabajo.					
21	El trabajador cumple las funciones en el tiempo establecido.					

Marco Institucional

Semblanza, Visión y Misión- Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT

La Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria – SUNAT, de acuerdo a su Ley de creación N° 24829, Ley General aprobada por Decreto Legislativo N° 501 y la Ley 29816 de Fortalecimiento de la SUNAT, es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Economía y Finanzas, cuenta con personería jurídica de derecho público, con patrimonio propio y goza de autonomía funcional, técnica, económica, financiera, presupuestal y administrativa que, en virtud a lo dispuesto por el Decreto Supremo N° 061-2002-PCM, expedido al amparo de lo establecido en el numeral 13.1 del artículo 13° de la Ley N° 27658, ha absorbido a la Superintendencia Nacional de Aduanas, asumiendo las funciones, facultades y atribuciones que por ley, correspondían a esta entidad.

Tiene domicilio legal y sede principal en la ciudad de Lima, pudiendo establecer dependencias en cualquier lugar del territorio nacional.

Visión

Convertirnos en la administración tributaria y aduanera más exitosa, moderna y respetada de la región.

- Exitosa, porque lograremos resultados similares a los de las administraciones de los países desarrollados.
- Moderna, porque incorporaremos en nuestros procesos las tecnologías más avanzadas y utilizaremos los enfoques modernos de gestión de riesgo y fomento del cumplimiento voluntario para enfrentar con éxito los desafíos.

Respetada por:

- El Estado: por mantener niveles bajos de evasión y de fraude en la tributación interna y el comercio exterior, y contribuir a financiar los programas sociales y el desarrollo del país.
- Los contribuyentes y usuarios de comercio exterior: porque aquellos que son cumplidores se sienten respetados; reciben todas las facilidades para el cumplimiento de sus obligaciones y tienen confianza en la capacidad de la institución de detectar y tratar los incumplimientos.
- Sus colaboradores: porque laboran en una institución con mística, modelo dentro del estado; orgullosos de pertenecer a la organización y comprometida con su misión.
- Sus colaboradores potenciales: porque es una institución atractiva para trabajar, que compite de igual a igual con las instituciones más atractivas del Estado y con las más respetadas empresas por los mejores egresados de las más prestigiosas instituciones educativas; y es capaz de atraer gente con experiencia que se destaque en el sector público o el privado.

- Otras administraciones: porque la consultan y la toman como referente.

Misión

Servir al país proporcionando los recursos necesarios para la sostenibilidad fiscal y la estabilidad macroeconómica, contribuyendo con el bien común, la competitividad y la protección de la sociedad, mediante la administración y el fomento de una tributación justa y un comercio exterior legítimo.

Principios

- **Autonomía:** La SUNAT debe ejercer sus funciones aplicando sus propios criterios técnicos, preservando su independencia y estabilidad institucional.
- **Honestidad:** La actuación de la SUNAT y de sus miembros tiene que ser justa, recta, íntegra y de respeto a la verdad e implica la coherencia total entre el pensamiento, el discurso y la acción. Es la base en que se sustenta la SUNAT.
- **Compromiso:** Dado el carácter singular de la SUNAT como entidad que provee la mayor parte de los recursos al Estado y promueve la competitividad y la protección a la sociedad, la institución y sus miembros deben tener un fuerte compromiso con el bien común, basado en la justicia, respeto a los derechos humanos, y orientado a la búsqueda del progreso de nuestro país, el bienestar de todos los peruanos y a garantizar la igualdad de oportunidades.

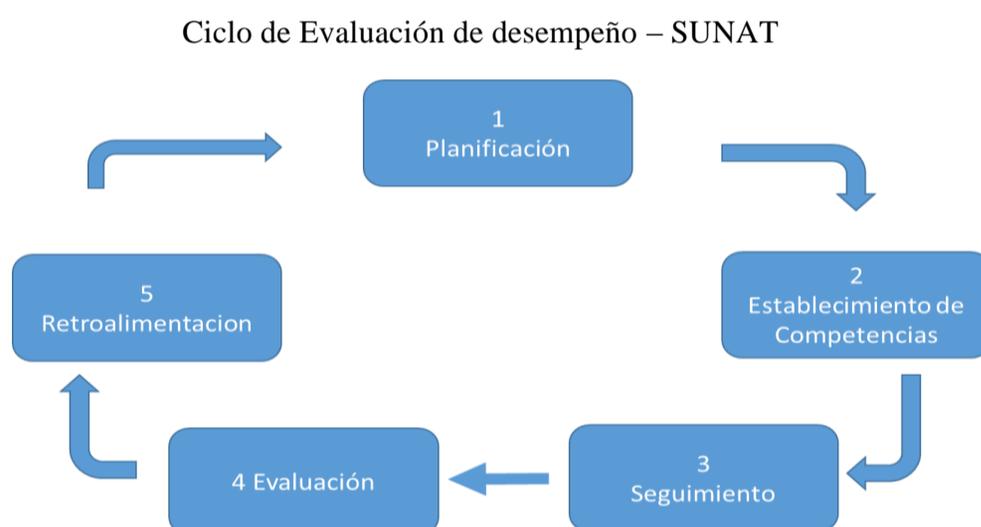
Asimismo, el colaborador debe estar plenamente identificado con la institución, sus metas y tener predisposición para hacer más de lo esperado a efectos de lograr los objetivos. Debe desear pertenecer a la institución y estar orgulloso de ello.

- **Profesionalismo:** El capital humano de la SUNAT debe caracterizarse por su excelencia ética y técnica. Debe ser imparcial, objetivo y efectivo, en caso de conflicto de intereses debe preferir el interés público y abstenerse de participar en aquellas situaciones que pudieran poner en duda la transparencia de su proceder.
- **Vocación de Servicio:** La institución y sus miembros deben tener una permanente orientación a brindar un servicio de calidad que comprenda y satisfaga las necesidades de los contribuyentes, usuarios y operadores de comercio exterior, ciudadanos, así como de los usuarios internos de la institución; utilizando eficientemente los recursos y optimizando la calidad de nuestros servicios.
- **Trabajo en Equipo:** Debemos trabajar en un ambiente de colaboración en el que se comparte información y conocimiento, privilegiando los resultados colectivos por sobre los individuales.
- **Flexibilidad:** Supone cuestionarse permanentemente cómo se pueden hacer mejor las cosas, tener disposición y capacidad para buscar nuevas alternativas; y, además, tener mente abierta y habilidad para adaptarse a lo nuevo

Para el presente estudio, nos referimos específicamente a analizar el procedimiento de evaluación de desempeño laboral por competencias de los colaboradores de la SUNAT en específico en las unidades organizacionales de la Intendencia de Aduana Mollendo SUNAT para el año 2017, que es un instrumento de gestión que considera la normatividad laboral vigente.

El Procedimiento tiene como objetivo Establecer el conjunto de actuaciones y consideraciones que regulan la evaluación de desempeño de los colaboradores de la SUNAT para el año 2017, en el marco de una gestión del rendimiento laboral que permita valorar su desempeño e identificar oportunidades de mejora y desarrollo, acordes a la estrategia y objetivos institucionales. Considerando este objetivo se relacionará este procedimiento y su relación con la motivación materia del presente estudio.

Para la SUNAT la evaluación de desempeño tiene 5 etapas: Planificación, Establecimiento de competencias, Seguimiento, Evaluación y retroalimentación orientados en un ciclo de gestión, el cual se muestra en el grafico siguiente



Fuente: SUNAT, Elaboración Propia

BIBLIOGRAFIA

- Acosta, María del Pilar y Saenz, Carol. (2017). “Correlación entre clima organizacional y Satisfacción laboral en la empresa DCR minería y construcción, Arequipa 2017”. Universidad San Pablo. Arequipa – Perú.
- Aguilar, F. (2018). “Influencia de la motivación en el rendimiento laboral del personal de la empresa Inversiones Leña y Sabor S.A.C, Lima“. Universidad Inca Garcilaso De La Vega, Lima, Perú.
- Aguirre, J. (2000). “Dirección y gestión de personal“. Ediciones pirámide. Madrid.
- AICAD BUSSINES SCHOLL (2021), recuperado de <https://www.aicad.es/orientacion-a-resultados-empresa>
- Alderfer, Clayton; Schneider, Benjamin. (1973). “Tres estudios de mediciones de satisfacciones de necesidades en las organizaciones“. Administrative Science Quarterly.
- Andrea Garcia (2008). “Importancia de la motivación: Qué es, cómo interviene en el aprendizaje y 10 consejos para fomentarla“. Recuperado de <https://blog.cognifit.com/es/importancia-motivacion>
- Araujo, M. & Guerra, M. (2007). “Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas“. Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales.
- Arbones, E. (1990). “Logística Empresarial“.
- Bernal, A. (2010). “Metodología de la Investigación“ . Colombia: Person
- Bisetti, J. (2015). “Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú“. Universidad César Vallejo, Lima, Perú.
- Bittel, L. (2000). “Administración de Personal“. Traducción José Real Gutierrez.
- Boada, N. (2019). “Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en un pyme de servicios de seguridad peruana en 2018“ (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8684/1/2019_Boada-Llerena.pdf
- Bohlander, G. y Sherman, A. (2001). “Administración de los Recursos Humanos“ (12ª. ed.). Ed. Thomson Learning . Estados Unidos.
- Burga, G. y 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, Chiclayo, Perú.
- Caceres, M. y Dextre, L. (2013), “Motivación y desempeño laboral docente en las instituciones educativas de nivel secundario del distrito de Bellavista-Callao”.
- Chiavenato, I. (2007). “Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones“ (8va edición). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2000). “Administración de recursos humanos “ (5ta edición). Santa Fé de Bogotá: Editorial McGraw-Hill.

- D`Alessio (2002). "Administracion y direccion de la producción segunda edición".
- D.J. Winter (2003) recuperado de <https://psicolebon.wordpress.com/2013/06/04/motivos-secundarios-3-motivacion-de-poder-y-afiliacion/> Del Rio Daniel. Technical Manager HRider
- Delgado Paredes Sergio Fabian y Velasquez Velasquez Katherine Solange (2018). "El proceso de Evaluación de Desempeño I: Diseño.. Influencia del engagement en la satisfacción laboral de los colaboradores de una agencia bancaria en el distrito de Cayma – Arequipa, 2018". Universidad San Pablo. Arequipa – Perú.
- Stephen P. Robbins (1999). "Comportamiento Organizacional".
- Funes, M. (2013). "Compromiso laboral en una institución del estado" (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Fernando J. Romero. (2009) "Desempeño laboral y calidad del servicio del personal administrativo en las universidades privadas"
- Gallardo Sánchez (2013), "Gema La validez de la investigación".
- García Sanz, Virginia (2012) "La motivación laboral estudio descriptivo de algunas variables".
- González, L. (2006). "Calidad de vida laboral". Recuperado de http://www.nodo50.org/cubasigloXXI/congreso06/conf3_grodriguez.pdf
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). "Metodología de la investigación" (Sexta ed.). México: Mc-Graw Hill
- Hose, Carl. (2018) "¿Cuál es la definición de desempeño laboral?" recuperado de <http://www.cuidatudinero.com/13098642/cual-es-la-definicion-de-desempeno-laboral>.
- Huamán, M. (2018). "Motivación y desempeño laboral en trabajadores asistenciales del centro de salud Belenpampa", Cusco. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú
- Ivancevich, J. (2005). "Administración de Recursos Humanos". Novena Edición. México: Mc Graw Hill.
- Jimenez, José Ignacio (2007), recuperado de https://elpais.com/diario/2007/10/07/negocio/1191762867_850215.html, 7 Oct. 2007.
- Julián Pérez Porto y Ana Gardey.(2012) "Definición de compromiso" recuperado de (<https://definicion.de/compromiso/>).
- Kidwell, R. E., & Bennett, N. (1993). "Employee propensity to withhold effort: A conceptual model to intersect three avenues of research. The Academy of Management Review", recuperado de <https://doi.org/10.2307/258904>
- Kootz, H., & Weihrich, H. (2001). "Administración" (11a. ed.). México: McGraw-Hill.
- Kreitner, R. y Kinicki, A. (2003). "Comportamiento organizacional" (7a ed.). México: McGraw-Hill.
- León, G. (2017). "La motivación y el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Cajay- Huari, año 2017" (Tesis de Titulación). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho, Perú

- Linares, J. (2017). “Motivación laboral y desempeño laboral en el centro de salud la Huayrona 2017” (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú
- Luna, H. y Espinoza, D. (2013), “Motivación y compromiso organizacional en efectivos policiales de una unidad operativa con sede en Lima- Escuela de Post Grado PNP-VII Curso Básico de Tenientes PNP”.
- María Luisa Naranjo Pereira (2009). “Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo 2009”.
- McClelland, D. (1976). “Informe sobre el Perfil Motivacional“., Caracas. Fundase.
- Mejía Chan, (2012) “Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales” (estudio realizado con agentes de servicio telefónico en la ciudad de QUETZALTENANGO). Guatemala. Quetzaltenango.
- Mescua, N. (2018). “Clima organizacional y desempeño laboral del personal administrativo de la Oficina de Asuntos Académicos de la Universidad Nacional de San Martín, año 2017”(Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo, sede Tarapoto-Perú. Recuperado de repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/31615/mescua_an.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreno, (2002). “La Motivación frente a una actividad física“. España.
- Moreno (2003) . “Modelo para el perfeccionamiento del desempeño profesional del Profesor General Integral de la ETP”.
- Motowidlo (2003). “Job performance”.
- Palmar, R., Valero, u., & Jhoan, M. (2014). “Competencias y desempeño laboral de los gerentes”.
- Pinillos José Luis (1977). “Principios de psicología“. Madrid, España: Alianza Universal. p 503. ISBN 84-206-2100-5.).
- Porter, L. W. y Lawler, E. E. (1968). “Managerial Attitudes and Performance. Homewood“, III: Dorsey.
- Queipo, Beatriz; Useche, María Cristina (2002). “El desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria Revista de Ciencias Sociales“(Ve), vol. VIII, núm. 3, pp. 486-496.
- Real Academia de la lengua española.
- Reynaga, Y. (2015). “Motivación y desempeño laboral del personal en el Hospital Hugo Pesce Pescetto de Andahuaylas“, (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú.
- Richard Américo Millán Velásquez. “Concepciones generales sobre la evaluación del desempeño“, Extraído de : www.monografias.com
- Robbins, S. (2004). “Comportamiento organizacional conceptos, controversias y aplicaciones“. México: Prentice Hall.
- Rojas, O. (2019). “Motivación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018“. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú
- Rosales, F., y Fernández, K. (2017). “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la

- gerencia de operaciones de la empresa Sedapar S.A. - Arequipa 2017“. Universidad San Pablo, Arequipa, Perú.
- Sánchez, R. (2016). “Motivación y Satisfacción laboral en los colaboradores administrativos de una red de salud de la ciudad de Chimbote“ (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.
 - Santos, J.A. (1993). “Rec-hum. Estudios de Psicología laboral y Administración de Recursos Humano“. San Salvador, Universidad de El Salvador. salkind n. 1998 métodos de investigación.
 - Sampieri, R. (2006). “Metodología de la Investigación“. Ecuador: Mac GRAW HILL
 - Steeers, R., y Porter, L. (1991). “Motivation and work behavior“. New York: McGraw-Hill.
 - Sum Mazariegos M. I. (2015). “Motivación y Desempeño Laboral“ (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar.
 - SUNAT, Informe N^o 003-2017-SUNAT/1K1200 Seguimiento y Evaluación en el marco del POI, Resultado Anual 2016
 - SUNAT, Manual de Organización y Funciones SUNAT Version 1 – 2018.
 - SUNAT, Procedimiento de la Evaluación del desempeño laboral por competencias de la SUNAT para el año 2017.
 - Sulca, G. (2015), “Impacto de la motivación en la gestión de una organización policial“ - Lima Cercado. Tesis Magíster en Administración con mención en Gestión Empresarial, Universidad Mayor de San Marcos.
 - Suniaga, G. (2002), “Perfil Motivacional del personal de las cadenas de comida rápida.“. Tesis de Pregrado, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.
 - Terence, R. (1997). “Matching motivational strategies with organizational contexts“. En L. L. Cummings y B. M. Staw (Eds.), Research in organization behavior (pp. 60-62). Greenwich, CT, Estados Unidos: JAI Press.
 - Vroom, V. H. (1964). “Work and motivation“. New York: Wiley.
 - Weinert, Ansfried B.(1985). “Manual de psicología de la organización: la conducta humana en las organizaciones“. Barcelona: Herder,. “La motivación y el trabajo de la conducta“.
 - Woolfolk, Anita (2006). “Psicología Educativa“ (Novena edición). Pearson Educación. p. 669.
 - Zanabria, S. (2018). “Factores de la motivación y desempeño laboral en trabajadores del Centro de Salud de San Antonio de Moquegua, año 2018“ (Tesis de Licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.