



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**PLAN MOTIVACIONAL PARA MEJORAR LA
PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL ÁREA DE
ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC-
BAMBAMARCA – 2016**

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

Autores

**Bach. Cubas Bautista, Belermino
Bach. Torres Tirado, María Nancy**

Asesor

MBA. Rivera Tantanchuco, Ricardo

**Línea de investigación:
Talento Humano y Comportamiento Organizacional**

Pimentel – Perú

2019



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

TESIS

**PLAN MOTIVACIONAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD
LABORAL EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC-
BAMBAMARCA – 2016**

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

Autores

Bach. Cubas Bautista, Belermino

Bach. Torres Tirado, María Nancy

Pimentel – Perú

2019

**PLAN MOTIVACIONAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD
LABORAL EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC-
BAMBAMARCA – 2016**

Asesor (a): Mg. MBA. Rivera Tantachuco Ricardo
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Edgar Roland Tuesta Torres
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Abraham J. Garcia Yovera
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Carolina de Lourdes Falla Gómez
Nombre Completo Firma

Dedicatoria

Este presente trabajo de Informe de tesis le dedicó a Dios todo poderoso, a mis padres y hermanos. A Dios porque siempre estuvo con migo en cada paso de mi vida hasta llegar al cumplimiento de mis metas, a mis padres por el apoyo infinito que me brindaron día a día, quienes estuvieron con migo apoyándome siempre, siendo ellos que con su ejemplo me enseñaron el camino correcto y encontrar la superación en cada momento de mi vida, depositando su confianza en mí en cada reto de la vida que se presenta sin dudar de mi inteligencia y capacidad a mis hermanos por depositarme su infinita confianza y apoyo moral que me brindaron. Gracias a todos por apoyarme a cumplir mis sueños, y ser el mejor ejemplo de amor lucha y fuerza por estar siempre junto a mí.

María Nancy

Con todo mi cariño y amor para las personas que hicieron todo en la vida para que yo pudiera lograr mis sueños, por motivarme y darme la mano cuanto sentía que el camino se terminaba a ustedes por siempre les llevare en mi corazón y mi agradecimiento, papá y mamá.

Belermينو

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la vida, salud y por tener a los seres que más quiero junto a mí, por guiarme por el camino correcto. En segundo lugar, a los que forman parte fundamental en mi familia a mis Padres Guillermo y Alfonsina y mis hermanos. Ya que me han apoyado siempre, tratando de afrontar los obstáculos y lo que pase a diario juntos.

A todos mis maestros por su invaluable enseñanza, por su tiempo, por su apoyo, así como por la sabiduría que nos transmitieron en el desarrollo de nuestra formación profesional.

A nuestra distinguida UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN, por brindarnos todos los conocimientos, oportunidades, confianza para la culminación de nuestros estudios y Asesor MBA. Rivera Tantachuco Ricardo por su valiosa colaboración, por orientarnos y compartir sus conocimientos para el desarrollo de este trabajo.

María Nancy

Con todo el amor del mundo, en primer lugar, agradezco a Dios, ser supremo, padre todo poderoso; por brindarme la vida y conducirme por el sendero del bien, siendo guía y apoyo inquebrantable, dándome la fuerza, sabiduría e inteligencia para lograr todas mis metas trazadas. A todos mis seres queridos; por esa ayuda incondicional brindada, haciendo posible la realización de mis estudios universitarios.

A nuestra UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN por permitirnos completar nuestros estudios universitarios y así poder lograr implementar nuestros conocimientos.

Belermينو

Resumen

Esta investigación tuvo como objetivo general proponer un plan motivacional para mejorar la productividad laboral en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc– Bambamarca 2016, la investigación fue de tipo cuantitativo, cuyo diseño es no experimental, descriptivo-propositivo y transversal. La muestra estuvo conformada por 20 colaboradores de la organización. Los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios de Motivación Laboral y de Productividad Laboral, ambos gozan de validez y fiabilidad (0,848 y 0,944, respectivamente). Los resultados encontrados mostraron que existe un nivel de motivación bajo (50% de los colaboradores del Área De Administración Tributaria tienen esa percepción), así como el nivel de Productividad Laboral (72% de los colaboradores del Área de Administración Tributaria tienen esa percepción). Por lo tanto, justifica la necesidad de diseñar un programa de motivación laboral para mejorar el nivel de productividad laboral de los colaboradores del Área Administrativa Tributaria de la Municipalidad. Se recomienda a la Municipalidad de Hualgayoc Bambamarca la puesta en práctica de la propuesta motivacional presentada. Dicha propuesta que se propone es situacional y acorde a las condiciones observadas por medio del presente estudio.

Palabras claves: Motivación, Moral, Plan, Productividad, Productividad laboral, eficiencia, eficacia.

Abstract

This research had as general objective to propose a motivational plan to improve labor productivity in the area of Tax Administration of the Provincial Municipality of Hualgayoc- Bambamarca 2016, the research was of quantitative type, whose design is non-experimental, descriptive-propositive and transversal. The sample was made up of 20 employees of the organization. The instruments used were Labor Motivation and Labor Productivity questionnaires, both of which are valid and reliable (0.848 and 0.944, respectively). The results showed that there is a low level of motivation (50% of employees in the area of tax administration have this perception), as well as the level of Labor Productivity (72% of employees in the area of tax administration have this perception). Therefore, it justifies the need to design a labor motivation program to improve the level of labor productivity of the collaborators of the administrative tax area of the municipality. The Municipality of Hualgayoc – Bambamarca is recommended to implement the motivational proposal presented. This proposed proposal is situational and in accordance with the conditions observed through the present study.

Keywords: Motivation, Moral, Plan, Productivity, Labor productivity, efficiency, effectiveness.

INDICE

I.INTRODUCCION	12
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.2.1. A nivel Internacional	15
1.2.2. A nivel nacional.....	16
1.2.3. A nivel local	17
1.3. Teorías relacionadas al tema	17
1.3.1. La motivación	17
1.3.2. Motivación hacia el logro	18
1.3.3. Motivación hacia la afiliación	19
1.3.4. Motivación hacia el poder	19
1.3.5. Dimensiones de motivación.....	19
1.3.6. Productividad.....	20
1.3.6.1. Indicadores de productividad.....	21
1.3.6.2. Factores que intervienen en la productividad	21
1.3.6.3. Dimensiones de productividad	21
1.3.7. Definición de términos básicos.....	22
1.4. Formulación del problema.....	22
1.5. Justificación e importancia del estudio.....	23
1.6. Hipótesis	23
1.7. Objetivos.....	24
1.7.1. Objetivo general	24
1.7.1. Objetivos específicos	24
II.MATERIALES Y METODOS	25
2.1. Tipo y diseño de la investigación	25
2.1.1. Tipo de la investigación.....	25
2.1.2. Diseño de la investigación.....	25
2.2. Población y muestra	25

2.2.1. Población	25
2.2.2. Muestra	25
2.3. Variables y operacionalización.....	25
2.3.2. Operacionalizacion	26
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	28
2.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	28
2.4.2. Instrumentos de recolección de datos	28
2.5. Procedimientos de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos	29
2.7 Criterios de rigor científico.....	29
III. RESULTADOS	30
3.1. Tablas y figuras	30
3.2. Discusión de Resultados	59
3.3. Aporte científico	61
IV.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	68
4.1. Conclusiones.....	68
4.2. Recomendaciones	68
REREFENCIAS	69
Allien,D (2017) <i>Resumen de "Organizate Con Eficacia: El Arte De La Productividad Sin Estrés</i> . Consultado en:	69
https://books.google.com.pe/books?id=6q5JDwAAQBAJ&pg=PT18&dq=condiciones+de+trabajo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjyl_3RvongAhWRON8KHafWD88Q6AEIJzAA#v=onepage&q=condiciones%20de%20trabajo&f=false	71
ANEXOS	76

Índice de tablas

Tabla 1. Operacianalización	26
Tabla2.Presupuesto.....	76
Tabla 3.Matriz de consistencia	82
Tabla 4. Cuestionario.....	83

Índice de Figuras

Figura 1. Aplicación de encuesta 1.....	86
Figura 2. Aplicación de encuesta 2.....	87
Figura 3.Juicio de expertos .1.....	88
Figura 4.Juicio de expertos .2.....	89
Figura 5.Juicio de expertos .3.....	90
Figura 6.Indice de similitud.....	91
Figura 7.Fotmato T1.....	92
Figura 8.Acta de aprobación de originalidad de informe de investigación.....	93
Figura9.Declaración jurada.....	94
Figura.10.Solicitud de aprobación de tesis.....	95

I.INTRODUCCION

La motivación es una de las variables administrativas a las que se le ha dado mayor énfasis en el estudio de las organizaciones debido a su influencia en la productividad laboral, la satisfacción laboral, etc.

La motivación como proceso motiva a la persona a proceder de una manera determinada, es un aspecto fundamental en el ámbito empresarial. Las empresas buscan en sus recursos humanos a personas motivadas, optimistas, perseverantes con su trabajo por su alto estándar de desempeño en su puesto de trabajo.

Por ello nuestra investigación propone un plan motivacional para mejorar la productividad laboral en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc– Bambamarca 2016.

La investigación consta de seis (6) capítulos que se detallan a continuación:

En el primer capítulo señala, el problema de la investigación, donde se hallará el tema de investigación y las causas que lo originaron; asimismo, se argumenta la justificación y se planteó los objetivos explicando el propósito del estudio.

En el segundo capítulo, se desarrolla el marco teórico que respalda la investigación: se tienen los antecedentes, las bases teóricas de las variables en estudio y algunas definiciones de términos básicos.

En el tercer capítulo, se detalla la metodología de investigación empleada en la tesis; incluye tipos y diseños de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recopilación de datos, así como los procedimientos estadísticos empleados.

En el cuarto capítulo, se analiza e interpreta los resultados obtenidos al aplicar lx|as encuestas.

En el Quinto capítulo, se procede a la elaboración de la propuesta que se prevé entregar al Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca para ser aprobada e implantada de manera inmediata.

Y en el sexto capítulo se dan a conocer las conclusiones y recomendaciones respectivas.

1.1. Realidad problemática

Los recursos humanos siguen siendo el objetivo de análisis de las empresas modernas, por lo que las organizaciones centran su interés con la finalidad de generar en satisfacción y compromiso de sus trabajadores con la institución, cuyo único fin es tener trabajadores motivados.

1.1.1. A Nivel Internacional

Barcelo (2018), en su investigación, obtiene siete factores que se perciben tienen mayor peso relativo, de estos, cinco son del grupo de necesidades de relación, y cinco al grupo de necesidades de crecimiento. Analizando dichos factores, resulta que la mayor motivación es el resultado de un nivel adecuado de comunicación con el mando superior, del reconocimiento al lograr las metas planeadas y de libertad al trabajar en equipos cohesionados.

Becerra y Reidl, (2015) analizaron si existe relación o diferencia entre logros académicos y variables como edad, sexo, nivel de instrucción de los padres, etc.

Santa Cruz (2016), investiga cuánto influye la motivación en el desarrollo del trabajo de los empleados y qué otros factores afectan la misma.

Chavarrí, (2015) tiene como objetivo mejorar el estilo de vida de los contribuyentes del área de producción de la empresa mediante la promoción de actividades necesarias para el control y reducción de los efectos negativos producidos por el estrés en el campo de labores.

Como se observa la motivación es un constructo hipotético que impulsa a las personas a actuar direccionado hacia un objetivo. Por eso las empresas buscan en sus recursos humanos personas motivadas principalmente con sus actividades laborales, que haga posible el conseguir sus objetivos a por medio de un buen desempeño laboral.

En este sentido el estudio de la motivación representa un reto para cada organización y sus gerentes quienes buscan que sus colaboradores se sientan altamente motivados y comprometidos con alcanzar los objetivos estratégicos propuestos por la organización.

1.1.2. A Nivel Nacional

Cornejo, (2016) plantea un programa que, haciendo uso de la motivación, mejore la satisfacción en el centro de labores, del personal que labora en el ministerio

de vivienda del Perú. La variable dependiente, para este estudio, fue la satisfacción laboral

Rodríguez, (2017) al diseñar un programa de motivación que mejore el rendimiento laboral de quienes trabajan en la Municipalidad Provincial de Santiago de Chuco, 2016”, concluye que, existe una alta relación entre la motivación laboral y el desempeño de los empleados, sobre todo en instituciones públicas.

Zavaleta, (2017) busca encontrar cómo se relacionan la motivación y productividad laboral en el personal de cada dependencia policial en nuevo Chimbote. Al no encontrarse relación entre las variables, se aceptó la hipótesis nula.

Arboleda, Ascencio y Zamora (2016) investigan cuáles son los factores que motivan a los trabajadores pertenecientes a la generación “y” quienes laboran en un *Retail*.

1.1.3. A Nivel Local

Visto lo anterior, la influencia que ejerce la motivación en la productividad, nace el interés por continuar investigando estas dos variables, pero esta vez en una entidad pública como es la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

La Municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca tiene como misión “liderar, promover y participar en la ejecución del proceso de desarrollo local, conjuntamente con los actores institucionales, las organizaciones sociales y productivas de la localidad, de tal manera que se alcance la Visión y los Objetivos Estratégicos planteados”.

En la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca se encontró que existen problemas en la productividad laboral, donde los trabajadores desconocen sus funciones y responsabilidades; además desconocen los procesos y métodos para la realización de sus actividades encomendadas por su jefe inmediato.

Ante esta situación se ha generado una baja en la efectividad del área, aumentando la molestia e incomodidad por parte del usuario, los cuales reflejan mala atención por parte del trabajador, demora al momento de ingresar o tramitar documentos, falta de compromiso al momento de hacer seguimiento a los documentos ingresados y carencia

de comunicación entre los colaboradores, jefes, subordinados y usuarios, donde se observa falta de trabajo en equipo, problemas en el logro de sus objetivos, información mal transmitida y falta de incentivos y reconocimientos al personal.

Sin embargo, el recurso humano que forma parte de la organización, en especial el Área de Administración Tributaria se observa descontento general e insatisfacción laboral con respecto a su trabajo. Motivo por el cual la investigación tiene como propósito proponer un plan motivacional a los colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca con la finalidad de mejorar la productividad laboral en el área.

Ante esta situación se ha generado una baja en la efectividad del área, aumentando la molestia e incomodidad por parte del usuario, los cuales reflejan mala atención por parte del trabajador, demora al momento de ingresar o tramitar documentos, falta de compromiso al momento de hacer seguimiento a los documentos ingresados y carencia de comunicación entre los colaboradores, jefes, subordinados y usuarios, donde se observa falta de trabajo en equipo, problemas en el logro de sus objetivos, información mal transmitida y falta de incentivos y reconocimientos al personal.

Sin embargo, el recurso humano que forma parte de la organización, en especial el Área de Administración Tributaria se observa descontento general e insatisfacción laboral con respecto a su trabajo. Motivo por el cual la investigación tiene como propósito proponer un plan motivacional a los colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc con la finalidad de mejorar la productividad laboral en el área.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel Internacional

Contreras (2015) propone establece objetivos, desarrollar un manual de funciones, implementar políticas, diseñar planes que incluyan la capacitación, el incentivo, así como integrar a los empleados en las decisiones de la empresa, todo esto para motivar al talento humano de tal forma que produzca mejor.

Campos (2015) concluye que, después de implementar un programa de motivación, para mejorar el clima laboral en la Dirección del Sistema Integrado de

Seguridad de la Comandancia de la FAE, más del 90% de empleados percibían un mejor clima laboral.

Zapata y Melo (2015) busca señalar algún avance en el término “*engagement*”, y como se puede implementar en las organizaciones, considerando los distintos factores intervinientes, de tal forma que el personal se sienta “*engaged*” en la organización.

Colarte, (2017) señala que, la motivación viene a ser un factor determinante para realizar ciertas acciones en las personas, poniendo límites a la conducta que tendrán.

Bedoya (2015) concluye que, es necesario que se generen estrategias motivar a las mujeres con cargos directivos en el sector financiero, generando mayor satisfacción al desempeñarse laboralmente

Maldonado (2015) concluye que, el personal que labora en imprentas de la Ciudad de Quetzaltenango, no tenía un plan de motivación y, como consecuencia el personal no producía como se esperaba.

Chandi y Osorio (2015) señala que, la motivación se ha relacionado siempre con el aprendizaje y es una referencia para un correcto desempeño educativo.

1.2.2. A nivel nacional

Castañeda y Julca (2016) investigando en el área de ventas de Casther y asociados S.AC. concluyen que, la motivación laboral influye en la producción.

Pacheco y Mayta (2016), investigan la relación entre motivación y desempeño laboral en la oficina de SUNARP, ubicada en Surco, concluyendo que, los empleados no se desempeñan de manera adecuada debido a la carencia de programas pertinentes de motivación por parte de la organización, repercutiendo esto en la imagen de la institución.

Velásquez (2015), investigando las empresas industriales en Chimbote, concluye que, la motivación influye en la productividad y por lo tanto recomienda que estas empresas industriales apliquen estrategias de motivación en sus empresas.

Besetti (2015), con relación a la motivación y desempeño laboral del personal subalterno de una institución armada del Perú, concluyeron que, la motivación laboral y el desempeño laboral se encuentran relacionados.

Flores, (2018) en su investigación en las Instituciones Educativas Públicas “Elvira García y García”, “Rosa Merino” y “Mercedes Cabello de Carbonera” de Lima encuentran evidencia de relación entre motivación y satisfacción laboral.

1.2.3. A nivel local

Vidaurre, (2018), analizado la empresa Río Hotel, concluye que, existe una relación importante entre motivación laboral y la productividad.

Los resultados obtenidos por Zavaleta, (2017) , determinan que no hay relación significativa entre motivación y la producción del personal que atiende cada dependencia policial en Nuevo Chimbote, aceptándose así la hipótesis nula.

Peralta (2017) plantea la siguiente hipótesis: Al elaborar una estrategia de motivación que se base en la dinámica del proceso y que incorpore la lógica de formación y la sistematización, habrá mejora en la calidad de servicio al cliente interno en la Universidad Señor de Sipán.

Pacherres, (2018) concluye que, existe una “influencia positiva y a su vez moderada entre la motivación laboral y el clima organizacional de los empleados de entidad bancaria y financiera en la ciudad de Chiclayo.”

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. La motivación

Manes, (2014) afirma a la motivación como el estado de ánimo en representación a circunstancias que puedan identificar factores favorables o desfavorables en las personas, por el cual existe eficiencia o deficiencia fisiológica o psicológica, donde se activa un comportamientos o impulsos orientados hacia un objetivo o incentivo.

Soto (2002, citado en Chiavenato, 2009) señala que, la motivación “es la presión interna surgida de una necesidad, también interna, que excita las estructuras nerviosas, origina un estado de energía que impulsa al organismo a la actividad, e inicia, guía y mantiene la conducta hasta alcanzar una meta” (p.35).

Mitchell (1997, citado en Chiavenato, 2009) indica que, la motivación “es el proceso responsable de la intensidad, el curso y la persistencia de los esfuerzos que hace una persona para alcanzar una meta determinada” (p. 56).

Se resume que la motivación está relacionada con la dirección e intensidad que una persona realiza para lograr sus objetivos personales y se relacionan con la conducta del personal y su desempeño en el centro de labores.

Definiciones de motivación laboral. Para Robbins & Judge (2009) “son procesos que repercuten en cuán intenso, dirigido y persistente es el esfuerzo que hace un individuo para conseguir los objetivos de la organización” (p.123). Con respecto a intensidad el autor se refiere a la energía que emplea el trabajador en la búsqueda del objetivo deseado. La dirección apunta a las metas personales y la persistencia, es el tiempo que mantiene el esfuerzo que realiza las personas para la consecución de las metas.

Gray (2008) explica que la motivación laboral “está constituida por todos los factores que provocan, mantiene y dirigen la conducta hacia un objetivo” (p.35).

Porret (2008) refiere que la motivación laboral “es lo que da impulso, dirige y sostiene la conducta humana dentro de la organización” (p.67).

Actualmente, la motivación es un componente en la gestión de recursos humanos, por lo que es necesario conocerlo, y gestionarlo, para que la organización sea capaz de establecer una cultura organizacional que sea sólida y confiable.

Ciclo motivacional

Es el proceso mediante el cual, la necesidad de las personas es condicionante para la conducta humana, dirigiéndolo a algún estado de resolución” (Porret, 2008, p.68).

Estos autores hacen referencia que las necesidades o motivaciones de las personas son fuerzas dinámicas y persistentes que provocan determinado comportamiento.

1.3.2. Motivación hacia el logro

Es lo que impulsa a los individuos quienes buscan lograr sus objetivos personales y metas. Una persona con este impulso anhela alcanzar metas y subir en la escalera del éxito. Cada logro personal obtenido es de mucha importancia principal personal.

Distintas características señalan a los colaboradores que se orientan al logro. Tienen mejor desempeño laboral, mayor solvencia personal por sus esfuerzos.

1.3.3. Motivación hacia la afiliación

Según McClelland (citado en Koontz & Weihrich, 2002) la motivación hacia la afiliación “es lo que impulsa a los individuos a tener relación con la sociedad, las personas motivadas trabajan y se desempeñan mejor si se les felicita por sus actitudes y su colaboración” (p.57). Es decir, las personas sienten bienestar al estar entre pares y en los trabajadores desean autonomía en el trabajo para constituir relaciones grupales.

La relación social suele lograr un ambiente de trabajo atractivo, cómodo en el que cada empleado realmente disfruta trabajar en equipo.

1.3.4. Motivación hacia el poder

Este impulso trata de cambiar a individuos y situaciones. Las personas motivadas así, anhelan intervenir en la empresa y sienten estar preparados a asumir riesgos.

1.3.5. Dimensiones de motivación

a) Condiciones de trabajo

Las determinadas condiciones en el trabajo pueden generar disconformidad en el trabajador, por lo que el ambiente donde se labora debe ser el idóneo, limpio, agradable, sin interrupciones para que el trabajador desarrolle bien sus actividades. Henao, (2018).

b) Relaciones con superiores

Las relaciones con los superiores dentro de una organización deben tener un formalismo muy representativo, para lograr un cumplimiento efectivo de sus funciones.

Henao, (2018).

c) Relaciones con compañeros de trabajo

Las relaciones humanas dentro de un ambiente laboral son muy importantes, puesto que ayudan a logara un solo objetivo.

Sin embargo, existen factores que perjudican las buenas relaciones interpersonales, por el cual dificulta cumplir con eficiencia sus labores. Neto, (2014).

d) Enriquecimiento de puesto

Determina un enfoque que busca rediseñar los puestos de trabajo para incrementar la motivación y la satisfacción en el empleo. En general, los puestos se enriquecen permitiendo que los empleados adquieran mayores responsabilidades y funciones nuevas. Henao, (2018)

e) Empoderamiento

Determina delegar poder y autoridad a los subordinados y de conferirles el sentimiento de que son dueños de su propio trabajo

f) Desarrollo de Carrera

Representa la secuencia entera de actividades y eventos relacionados con la carrera de un individuo. Abarca la adquisición de calificaciones y certificaciones educativas, trayectoria profesional, asimismo representa la experiencia laboral de los trabajadores.

1.3.6. Productividad

RAE la define como “capacidad producida por unidad de trabajo, área de tierra cultivada, equipo industrial”, etc. Es decir, la relación entre lo que se produce y el medio empleado, como mano de obra, materiales, energía, etc.

La Agencia Europea de Productividad (EPA) define que la productividad “es el grado de utilización efectiva de cada elemento de producción”.

Gutiérrez y Vara (2013) definen la productividad como “la capacidad de generar resultados utilizando recursos y que la productividad se incrementa maximizando resultados y optimizando recursos” (p.25).

Gutiérrez (2010) dice que, “la productividad se relaciona con el resultado que se obtiene en un proceso o sistema, es decir, si aumenta la productividad se logrará un mejor resultado, considerando cada recurso empleado para generarlo” (p.36).

Según este autor la productividad se mide por los recursos logrados (unidades producidas, productos vendidos o utilidades) y el recurso empleado (puede cuantificarse en cantidad de trabajadores, tiempo ocupado, etc.)

Medianero (2004) define productividad como “la manera en que se relacionan producto e insumo, siendo este indicador, una manera de medir cuán eficaz es la organización al utilizar cada recurso para producir un bien final” (p.43).

En relación con las anteriores definiciones se puede decir que, la productividad indica qué tan bien se usa cada recurso en la producción y la relación existente entre servicios producidos y cantidad de bienes así como el número de recursos usados, es una característica usada para referirse a los resultados positivos de una empresa.

De acuerdo con Mora (2010), para incrementar la productividad de una organización, es necesario implementar estrategias de motivación entre los directivos y trabajadores, teniendo como puntos principales la fraternidad, el contexto, compartir triunfos y la valoración dentro de la organización.

1.3.6.1. Indicadores de productividad

Koontz y Weihrich (2004) muestran que hay tres criterios que se utilizan al evaluar y que se relacionan con la productividad: la eficiencia, la efectividad y la eficacia.

El análisis de los tres indicadores es interdependiente para medir la productividad, porque cada uno ofrece una medida parcial del resultado y en conjunto la productividad total. Es por lo que, deben ser considerados como indicadores que sirven para medir de forma integral la productividad.

1.3.6.2. Factores que intervienen en la productividad

Ramírez (2010) manifiesta que existen factores internos y externos, en los cuales se menciona a continuación:

- a) Factores internos: Se refiere con factores internos a la “calidad del producto o servicio, proceso al fabricarlos, organización del circuito de producción, asuntos administrativos y fiscales” (p.45).
- b) Factores Externo: Es decir “la competencia, la potencial demanda o la distinta normatividad y legislación gubernamental” (p.46). Estos son los factores que la empresa ni los trabajadores pueden controlar.

1.3.6.3. Dimensiones de productividad

a) Eficacia

Capacidad para producir el efecto deseado o de ir bien para determinada cosa, desarrollar la formación profesional, así mismo la eficacia de la formación implica evaluar el aprendizaje de los participantes en relación con las acciones formativas, lo que permite conocer las competencias adquiridas durante el desarrollo de las actividades.

Gonzales (2017).

b) Eficiencia

Es utilizar correctamente y con un menor número de recursos, al momento de conseguir los objetivos, o alcanzar más objetivos con igual o menor número de recursos.

1.3.7. Definición de términos básicos

Motivación

Son procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo organizacional (Robbin y Judge, 2009, p.123).

Moral

Conjunto de costumbres y normas que se consideran buenas para dirigir o juzgar el comportamiento de las personas en una comunidad.

Plan

Es la idea del modo de llevar a cabo una acción.

Productividad

Capacidad de generar resultados utilizando recursos y que la productividad se incrementa maximizando resultados y optimizando recursos (Gutiérrez y Vara, 2013, p.25).

Productividad laboral

Manifiesta que el análisis de la productividad o de la gestión de una persona es un instrumento para dirigir y supervisar personal, entre sus principales objetivos se puede señalar el desarrollo personal y profesional de colaboradores, la mejor permanente de resultados de la organización y del aprovechamiento adecuado de los recursos humanos.

Eficacia

Capacidad de lograr el efecto deseado para determinado objeto.

Eficiencia

Es utilizar correctamente y con un menor número de recursos, al momento de conseguir los objetivos, o alcanzar más objetivos con igual o menor número de recursos.

1.4. Formulación del problema

¿La aplicación de un plan motivacional mejorará la productividad laboral en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca 2016?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La investigación es adecuada, porque permitirá a la Municipalidad de Hualgayoc – Bambamarca obtener la información que necesita del grado de motivación laboral y productividad que tienen sus empleados. De la misma manera, podrá saber cuáles son los sentimientos y necesidad que éstos experimentan, lo que servirá para formar la propuesta de motivación que se ajuste mejor a sus necesidades. En tal sentido, se obtendrá mejoría en la motivación y en la producción de su talento humano.

La investigación se torna interesante en la medida que busca conocer la situación actual de los colaboradores, principalmente en temas de motivación y productividad, con el único propósito de que la Municipalidad tome las medidas pertinentes y genere las estrategias más idóneas para que cada colaborador se sienta satisfecho y motivado y por lo tanto, aumente el desempeño y de esta manera la productividad. Así mismo, el desarrollo y bienestar de cada persona que la integra, así como, el mejoramiento social con el que se relaciona.

Por otro lado, la presente investigación se justifica porque permite al Área de Administración Tributaria tener una herramienta consistente en el personal y a la vez también favorecerá a la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca porque les va a permitir tener un personal eficiente, pero a la vez les permitirá ser más precisos, y así de esta manera serán un personal productivo en tanto a favor del área como en la entidad.

La investigación favorecerá a las Municipalidades la cual pondrán en marcha cada una de ellas un plan motivacional para lograr una mejora de la productividad laboral en el Área de Administración Tributaria, permitiendo tener un personal motivado y eficiente.

1.6. Hipótesis

El Plan Motivacional ayudará a mejorar la productividad laboral en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc– Bambamarca 2016.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Proponer un plan motivacional para mejorar la productividad laboral en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc–Bambamarca 2016.

1.7.1. Objetivos específicos

Identificar el nivel de motivación del personal del Área de Administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca 2016.

Identificar el nivel de productividad del personal del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca 2016.

Diseñar el plan motivacional para incrementar la productividad laboral en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca 2016.

II.MATERIALES Y METODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de la investigación

Cuantitativa, toma y hace el análisis de los datos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos.

Descriptivo – propositivo, la presente investigación es descriptiva porque busca describir las características principales del objetivo de estudio. Por otro lado, es propositiva esta investigación la cual se direcciona con el objetivo de que se elaborará una propuesta, porque a razón de lo encontrado se propone como solución a un problema teniendo en cuenta el resultado del proceso de investigación

2.1.2. Diseño de la investigación

Se considera una investigación No experimental, puesto que se observan los hechos tal y como se dan en su estado natural, sin intervenir en su desenvolvimiento.

Transversal, porque se lleva a cabo en un determinado momento del tiempo.

2.2. Población y muestra

2.2.1. Población

La población de la investigación estuvo formada por 20 colaboradores que actualmente laboran en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc– Bambamarca 2017.

2.2.2. Muestra

Al ser la muestra pequeña no es necesario utilizar la fórmula, por lo que se toma el total de población, la cual consta de 20 colaboradores de la organización.

2.3. Variables y operacionalización

2.3.1. Variables

Variable independiente

Motivación.

Variable dependiente

Productividad.

2.3.2. Operacionalización

Tabla 1.

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	UNIDAD
Motivación	Condiciones del trabajo	Comodidad de las instalaciones	Encuesta	Escala de Likert
		Orden y limpieza		
	Relaciones con superiores	Condiciones laborales		
		Confianza con el jefe		
		Comunicación con los superiores		
	Relaciones con compañeros de trabajo	Relación con los compañeros de trabajo		
		Fraternidad		
	Enriquecimiento de puesto	Confianza		
		Desarrollo de actividades innovadoras		
		Toma de decisiones		
Empoderamiento	Libertad de acción			
	Importancia del puesto			
Desarrollo de Carrera	Flexibilidad de colaboración			
	Delegación de responsabilidades			
	Oportunidades de ascenso			
		Línea de Carrera		
		Desarrollo profesional		a). Totalmente de acuerdo b). De acuerdo c). Ni en acuerdo ni en desacuerdo d). Desacuerdo e). Totalmente en desacuerdo

Fuente: *Elaboración propia.*

VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICA	UNIDAD
Productividad	Eficiencia	Uso de tiempo y recursos		Escala de Likert
		Percepción del nivel de calidad de trabajo		
		Responsabilidad de los trabajadores		
		Cumplimiento de las tareas asignadas		
		Conocimiento dentro del puesto de trabajo		
	Eficacia	Cumplimiento de los objetivos		a). Totalmente de acuerdo
		Cumplimiento de estándares		b). De acuerdo
		Satisfacción de logros		c). Ni en acuerdo ni en desacuerdo
		Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo		d). Desacuerdo
				e). Totalmente en desacuerdo
		Ingresos		

Fuente: *Elaboración propia.*

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

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Encuesta

Técnica de recolección de datos que permite tomar contacto con las unidades de observación a través de cada cuestionario previamente establecido.

2.4.2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

El cuestionario como instrumento de recolección de datos estuvo compuesto de un grupo de preguntas formuladas para obtener la información necesario para lograr cada objetivo del estudio. El cuestionario permitió estandarizar y uniformar el recabado de la información. Antes de su aplicación se procedió a su validación a través del juicio de tres expertos en el tema investigado.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

Se solicitó el permiso al jefe del área de Administración Tributaria con la finalidad de poder realizar las encuestas a los colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca que fueron encuestados con el instrumento.

La aplicación del instrumento se realizó en distintos horarios y distintos días para obtener información confiable y necesaria para la investigación.

Para el análisis de los datos se utilizó el SPSS y para tabular y obtener tablas y gráficos, Microsoft Excel 2013.

Con respecto al instrumento de medición, se evaluó su fiabilidad y validez, utilizando el método de Alfa de Cronbach.

Después de aplicar el instrumento a la muestra, se analizaron mediante el (SPSS 22), los datos obtenidos se exportaron a un formato de hoja de cálculo, para poder conseguir la gráfica respectiva.

Se analizó e interpretó los resultados que se obtuvieron de la aplicación del instrumento de recolección de datos

2.6. Aspectos éticos

Durante la investigación se tuvo cuidado en otorgar el crédito a los dueños de las fuentes, garantizándose también, el derecho de cada participante. Por otro lado, para recolectar los datos, se solicitó la autorización respetiva al personar supervisor de la institución.

Los datos obtenidos se mantuvieron en el anonimato y de forma confidencial, respetando la voluntad, cultura y cada principio moral.

2.7 Criterios de rigor científico

Se basó en los siguientes criterios fundamentales para lograrlo:

Validez interna

Implica la valorización de las situaciones en las cuales la investigación pueda ser reconocida como creíble, para ello se usó argumentos fiables que pudieron ser demostrados en los resultados del estudio realizado, en concordancia con el proceso seguido en la investigación.

Validez externa

En la investigación se plasmó adecuadamente los resultados gracias a los datos verídicos que se recogieron de las dos variables de estudio, para finalmente publicar dicha investigación y permitir el acceso a otros investigadores de esta información.

Fiabilidad interna

Se garantiza que al replicar esta investigación, usando la misma metodología y estrategia para recolectar los datos, obtendrá resultados similares.

Fiabilidad externa

Está referida a la garantía de que los hallazgos de la investigación no estén sesgados por motivaciones, intereses y perspectivas del investigador. Para ello se ha tenido en cuenta el chequeo con los participantes, explicación del posicionamiento del investigador.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

3.1.1. Identificar el nivel de motivación del personal del Área de Administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc– 2017.

Tabla 1

¿El ambiente donde desarrollo mis labores me resultan agradables y cómodas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DE ACUERDO	5	25,0	25,0	25,0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	35,0	35,0	60,0
DESACUERDO	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc– Bambamarca.

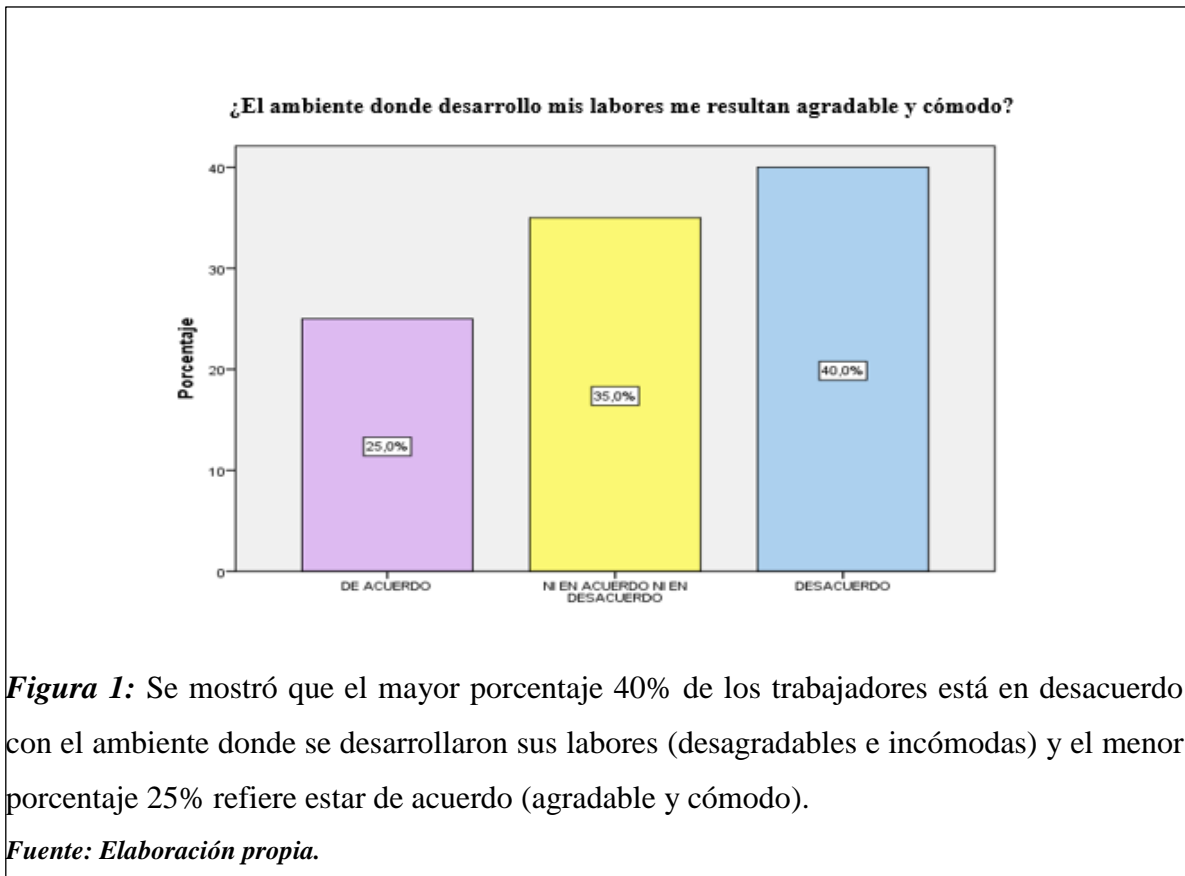


Figura 1: Se mostró que el mayor porcentaje 40% de los trabajadores está en desacuerdo con el ambiente donde se desarrollaron sus labores (desagradables e incómodas) y el menor porcentaje 25% refiere estar de acuerdo (agradable y cómodo).

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

¿Existe orden y limpieza de mi lugar de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
DE ACUERDO	1	5,0	5,0	5,0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	75,0	75,0	80,0
DESACUERDO	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc–Bambamarca.

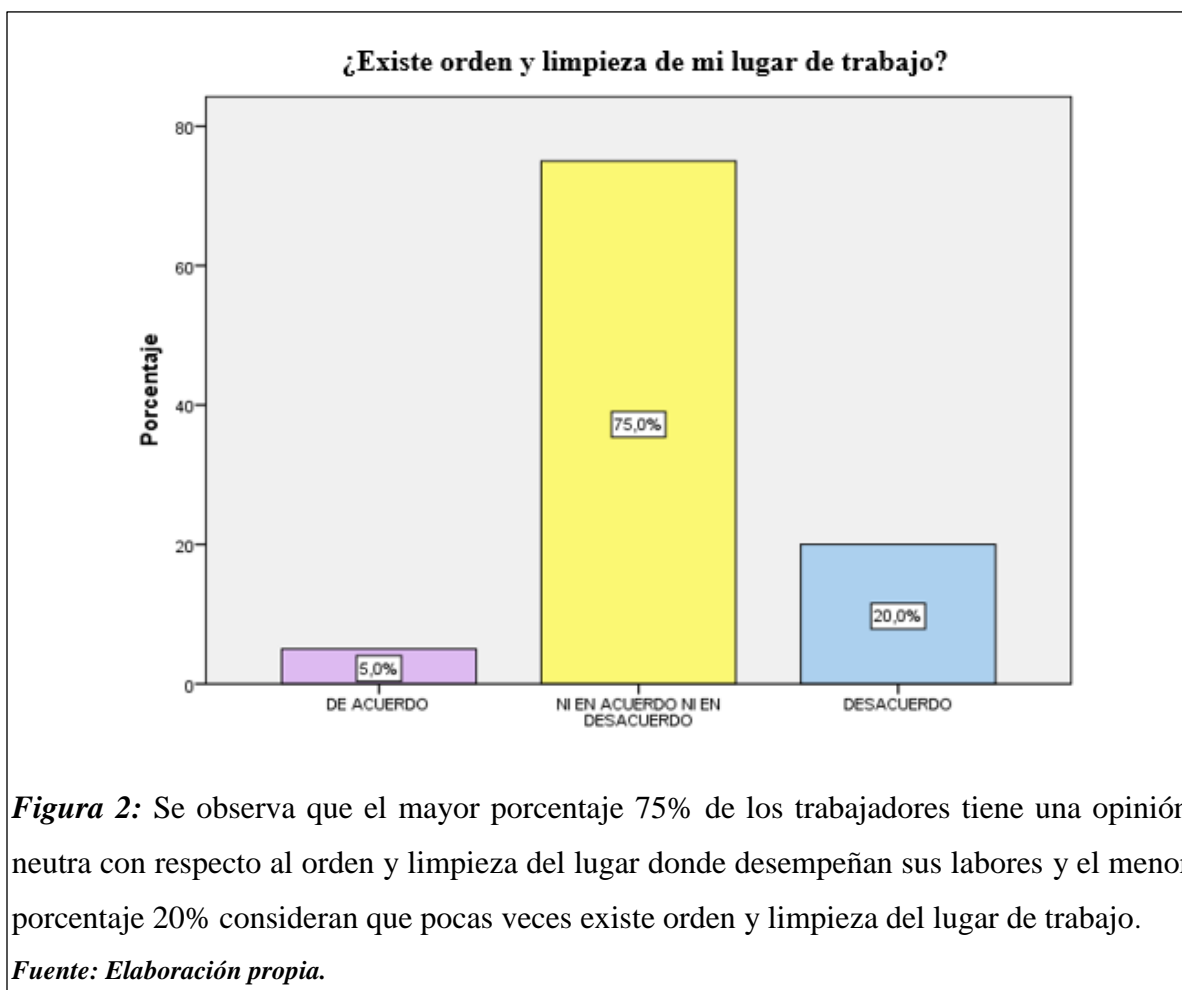


Figura 2: Se observa que el mayor porcentaje 75% de los trabajadores tiene una opinión neutra con respecto al orden y limpieza del lugar donde desempeñan sus labores y el menor porcentaje 20% consideran que pocas veces existe orden y limpieza del lugar de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

¿Las condiciones laborales me animan a desempeñarme laboralmente de forma adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	15,0	15,0	15,0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	9	45,0	45,0	60,0
DESACUERDO	2	10,0	10,0	70,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc–Bambamarca.

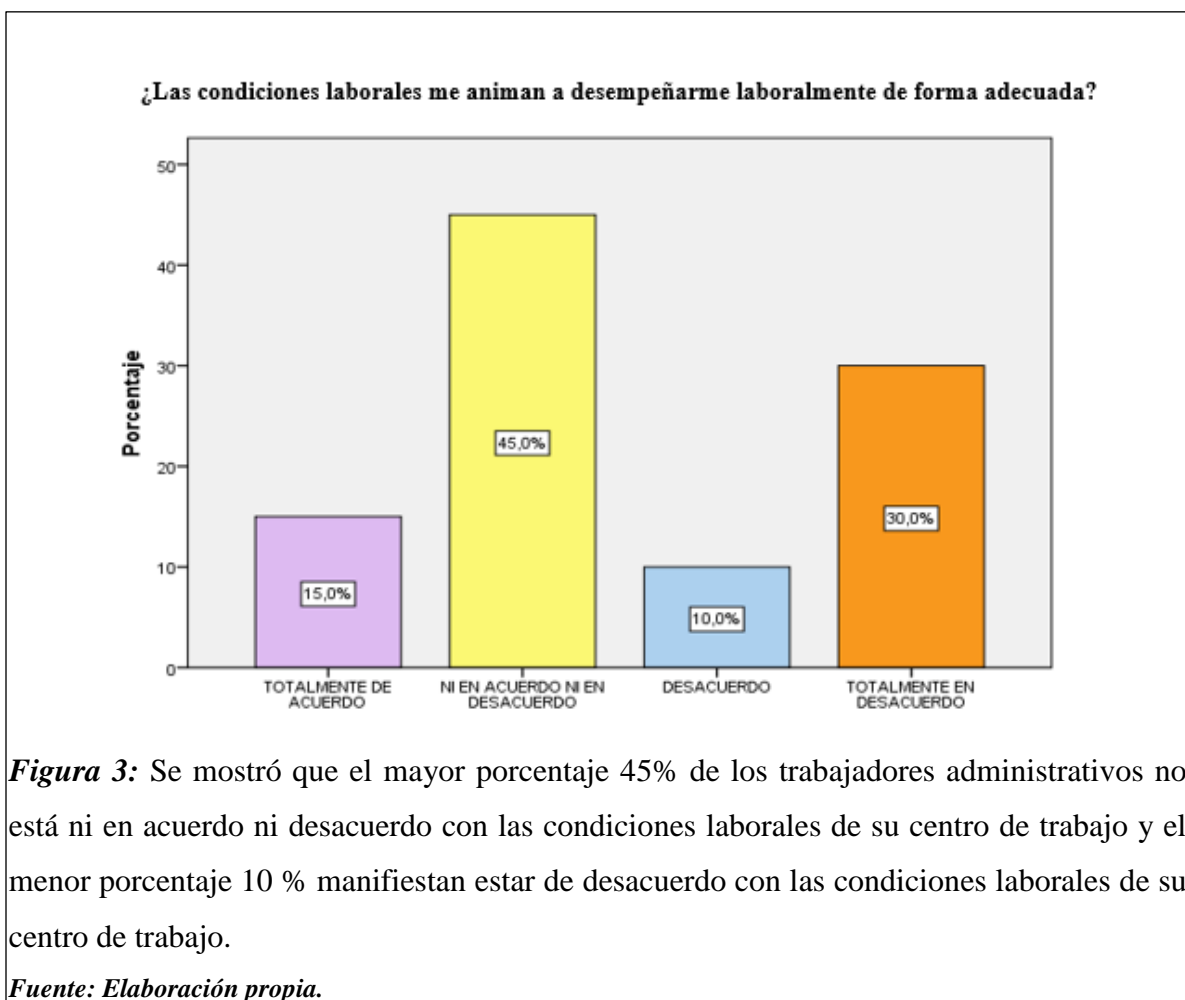


Figura 3: Se mostró que el mayor porcentaje 45% de los trabajadores administrativos no está ni en acuerdo ni desacuerdo con las condiciones laborales de su centro de trabajo y el menor porcentaje 10 % manifiestan estar de desacuerdo con las condiciones laborales de su centro de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

¿La relación con mi superior es de confianza?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	15,0	15,0	15,0
DE ACUERDO	4	20,0	20,0	35,0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	30,0	30,0	65,0
DESACUERDO	4	20,0	20,0	85,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

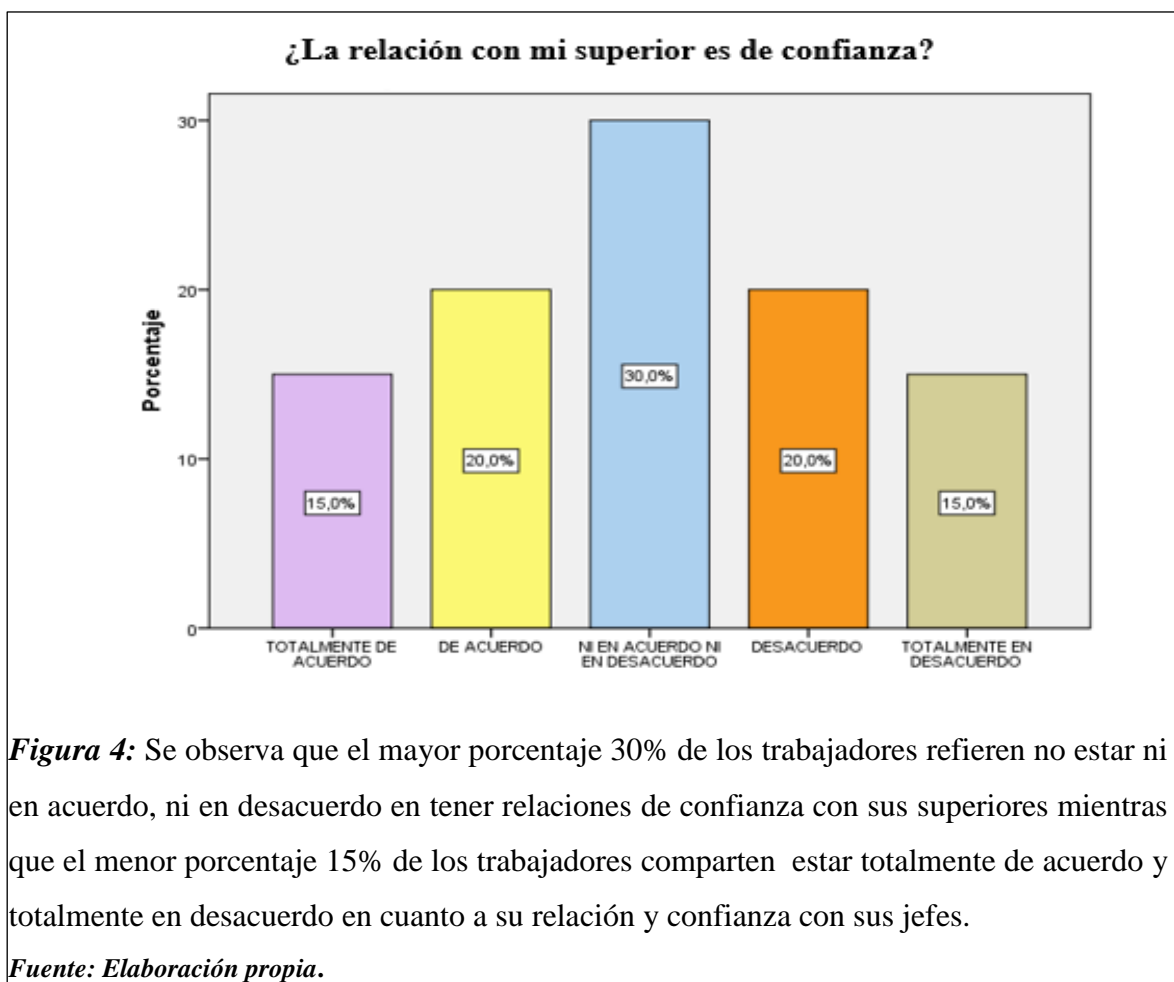


Figura 4: Se observa que el mayor porcentaje 30% de los trabajadores refieren no estar ni en acuerdo, ni en desacuerdo en tener relaciones de confianza con sus superiores mientras que el menor porcentaje 15% de los trabajadores comparten estar totalmente de acuerdo y totalmente en desacuerdo en cuanto a su relación y confianza con sus jefes.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla.5

¿La comunicación con mi jefe es fluida y asertiva?

		Frecuenci a	Porcentaj e	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	DE ACUERDO	5	25,0	25,0	25,0
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	35,0	35,0	60,0
	DESACUERDO	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

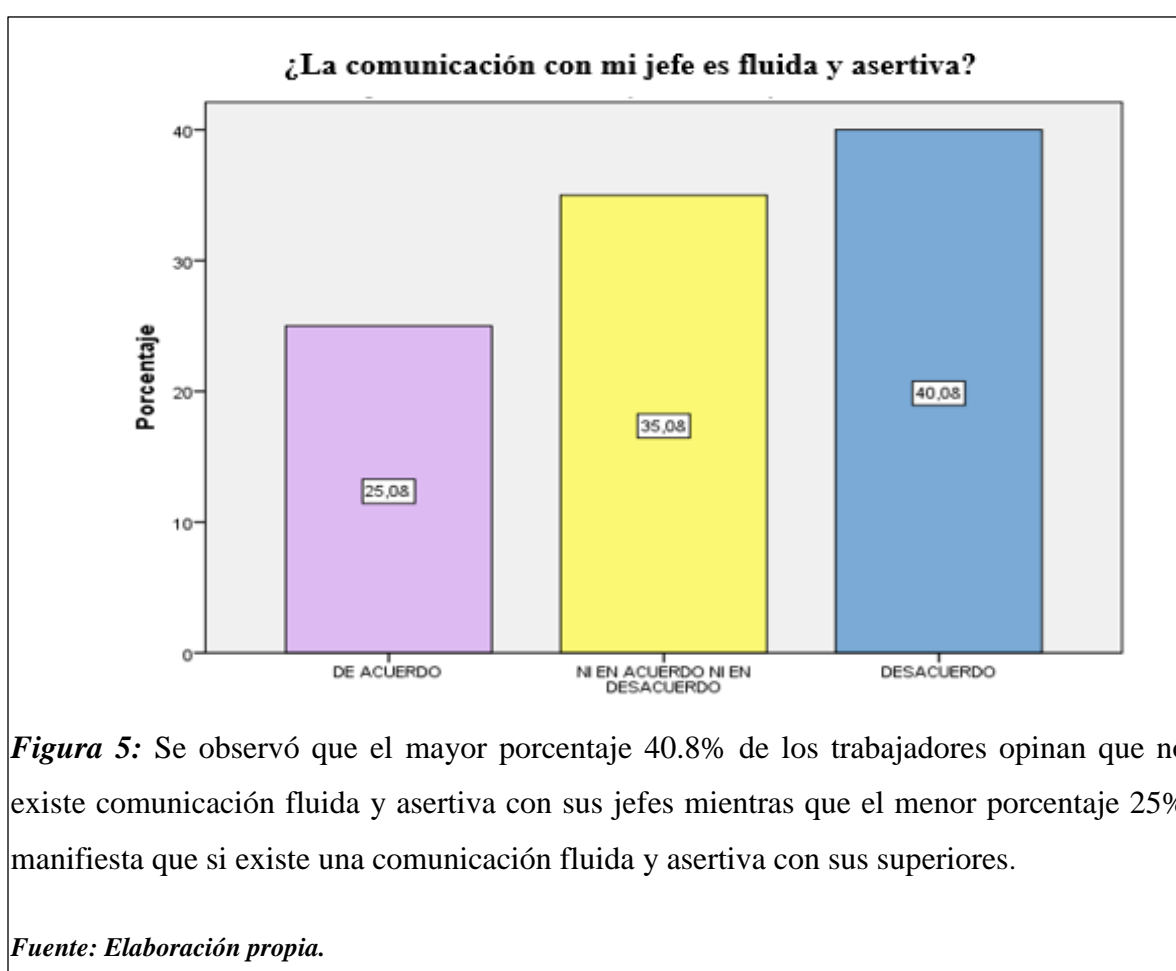


Figura 5: Se observó que el mayor porcentaje 40.8% de los trabajadores opinan que no existe comunicación fluida y asertiva con sus jefes mientras que el menor porcentaje 25% manifiesta que si existe una comunicación fluida y asertiva con sus superiores.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla. 6

¿Mi relación con mis compañeros de trabajo es agradable?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
DE ACUERDO	1	5,0	5,0	5,0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	60,0	60,0	65,0
DESACUERDO	4	20,0	20,0	85,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc–Bambamarca.

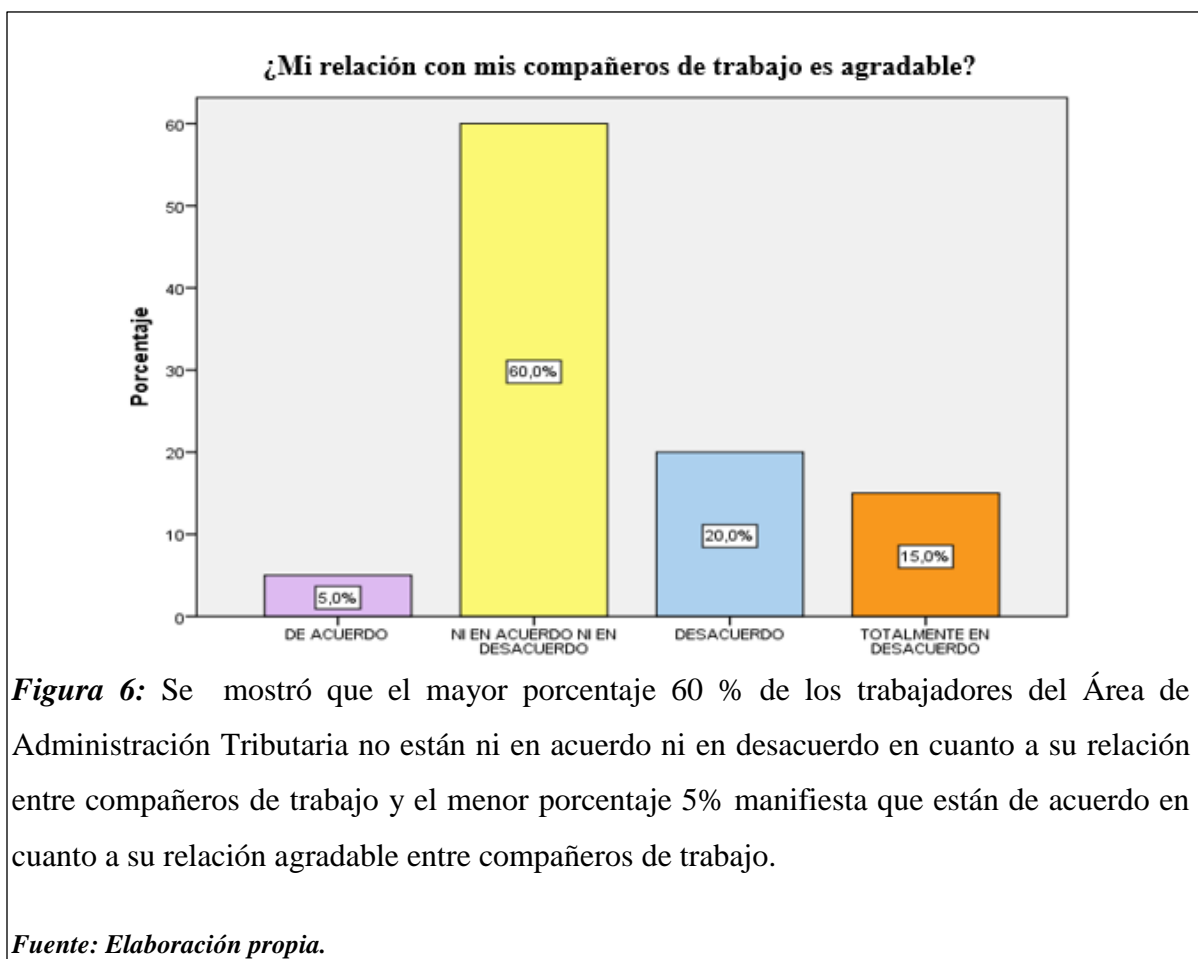


Figura 6: Se mostró que el mayor porcentaje 60 % de los trabajadores del Área de Administración Tributaria no están ni en acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a su relación entre compañeros de trabajo y el menor porcentaje 5% manifiesta que están de acuerdo en cuanto a su relación agradable entre compañeros de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7

¿Califico los momentos que comparto con mis compañeros como muy fraternos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	15,0	15,0
	DE ACUERDO	1	5,0	20,0
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	40,0	60,0
	DESACUERDO	8	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc–Bambamarca.

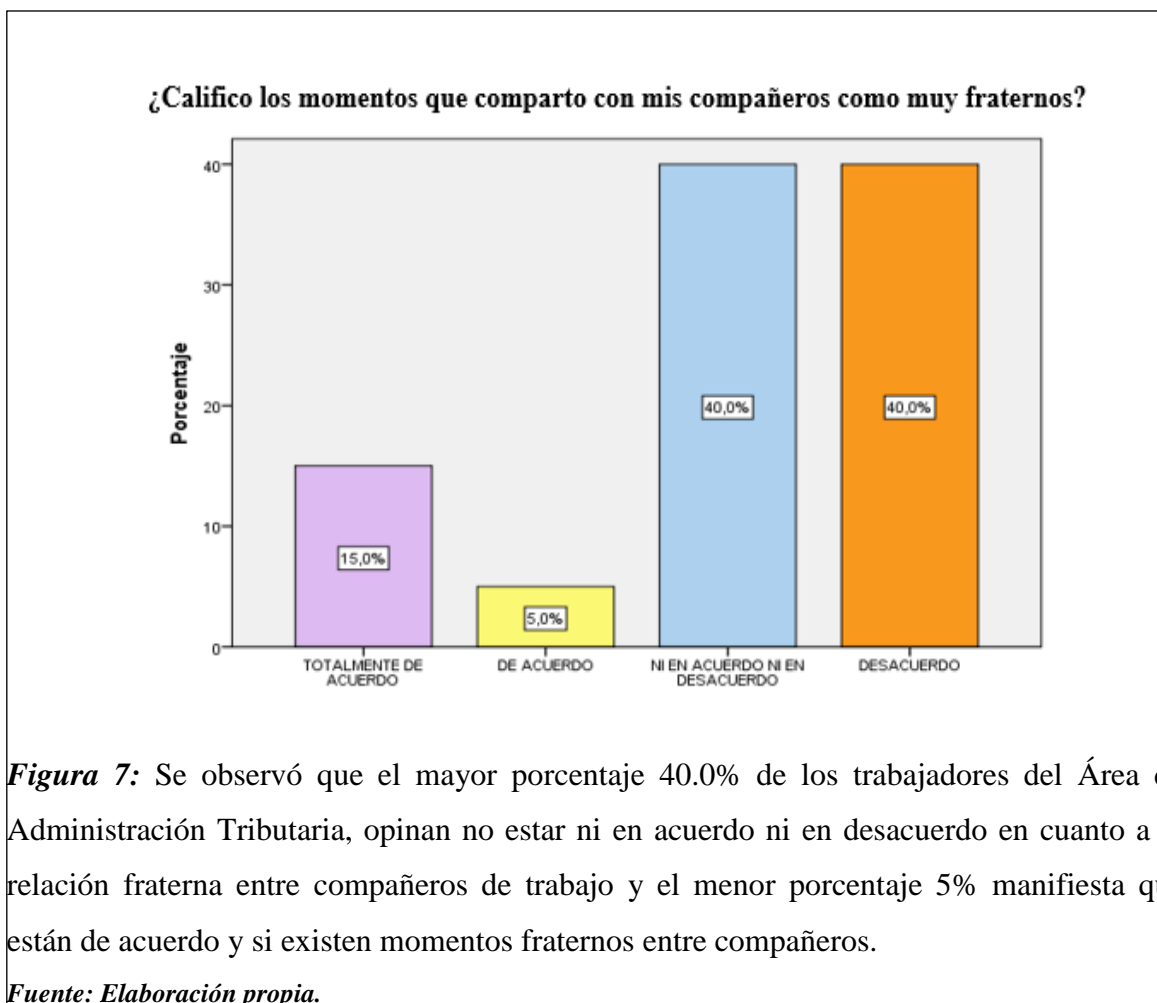


Figura 7: Se observó que el mayor porcentaje 40.0% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria, opinan no estar ni en acuerdo ni en desacuerdo en cuanto a la relación fraterna entre compañeros de trabajo y el menor porcentaje 5% manifiesta que están de acuerdo y si existen momentos fraternos entre compañeros.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 8**¿Existe confianza entre compañeros de trabajo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	15,0	15,0	15,0
Válidos NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	10	50,0	50,0	65,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	7	35,0	35,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc.

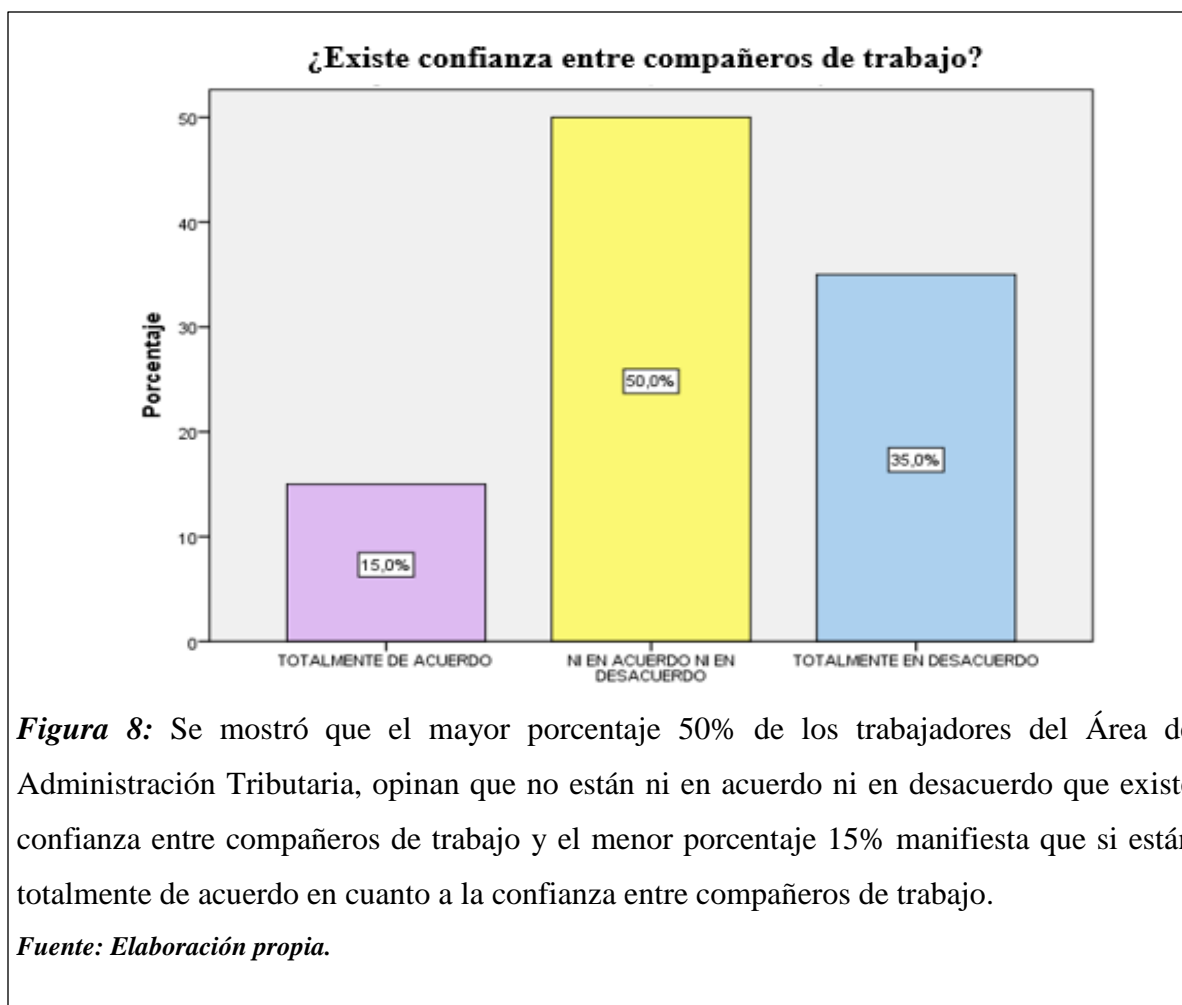


Figura 8: Se mostró que el mayor porcentaje 50% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria, opinan que no están ni en acuerdo ni en desacuerdo que existe confianza entre compañeros de trabajo y el menor porcentaje 15% manifiesta que si están totalmente de acuerdo en cuanto a la confianza entre compañeros de trabajo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9

¿Me permiten desarrollar actividades innovadoras en mis labores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	11	55,0	55,0	55,0
Válidos DESACUERDO	6	30,0	30,0	85,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

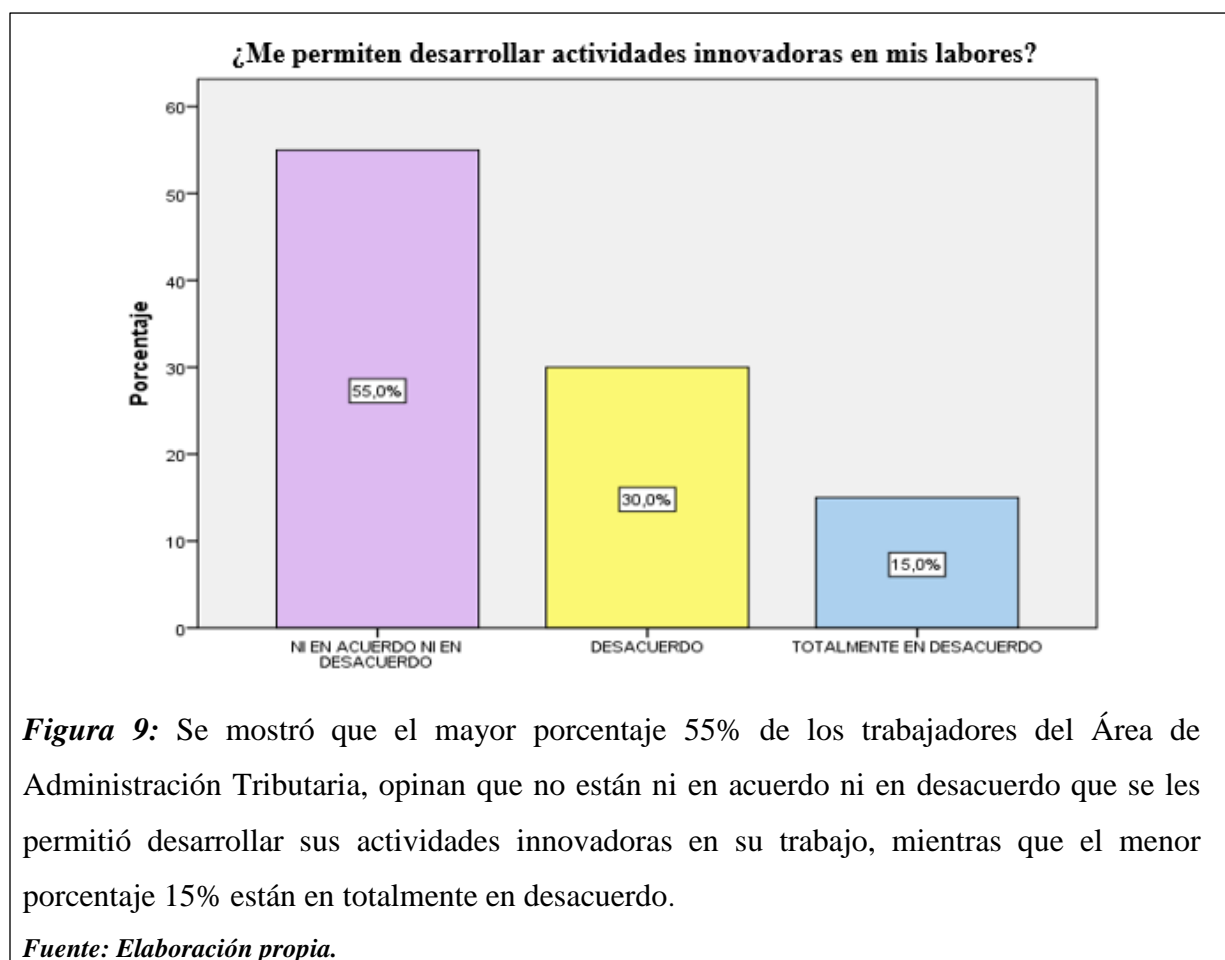


Figura 9: Se mostró que el mayor porcentaje 55% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria, opinan que no están ni en acuerdo ni en desacuerdo que se les permitió desarrollar sus actividades innovadoras en su trabajo, mientras que el menor porcentaje 15% están en totalmente en desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 10

¿Tomo decisiones en mi puesto de trabajo sin consultar a mi superior?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	15,0	15,0	15,0
DE ACUERDO	5	25,0	25,0	40,0
DESACUERDO	4	20,0	20,0	60,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	8	40,0	40,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

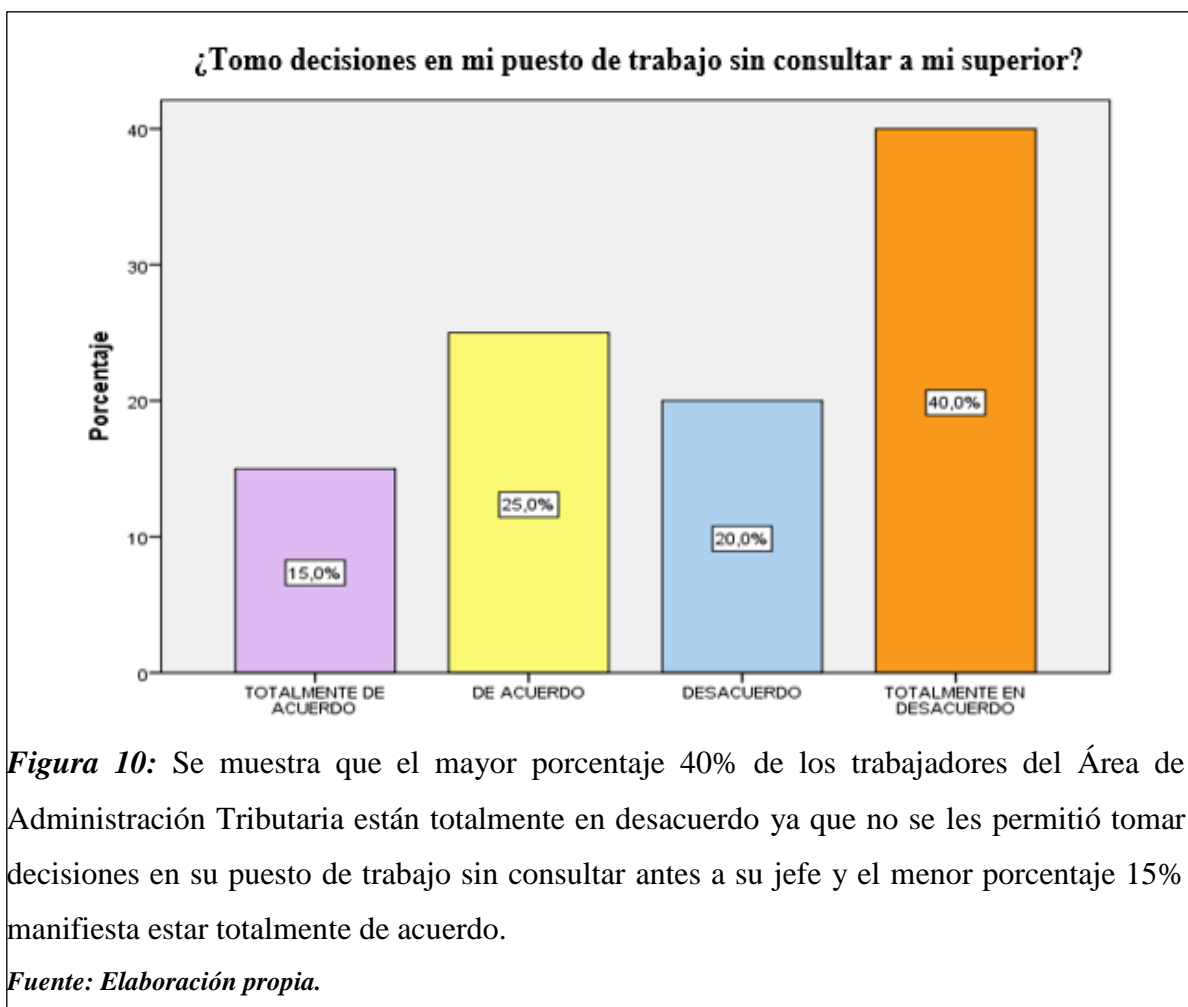


Figura 10: Se muestra que el mayor porcentaje 40% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria están totalmente en desacuerdo ya que no se les permitió tomar decisiones en su puesto de trabajo sin consultar antes a su jefe y el menor porcentaje 15% manifiesta estar totalmente de acuerdo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11

¿Decido sobre la forma de trabajar de mi puesto de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	12	60,0	60,0	60,0
	DESACUERDO	8	40,0	40,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc.

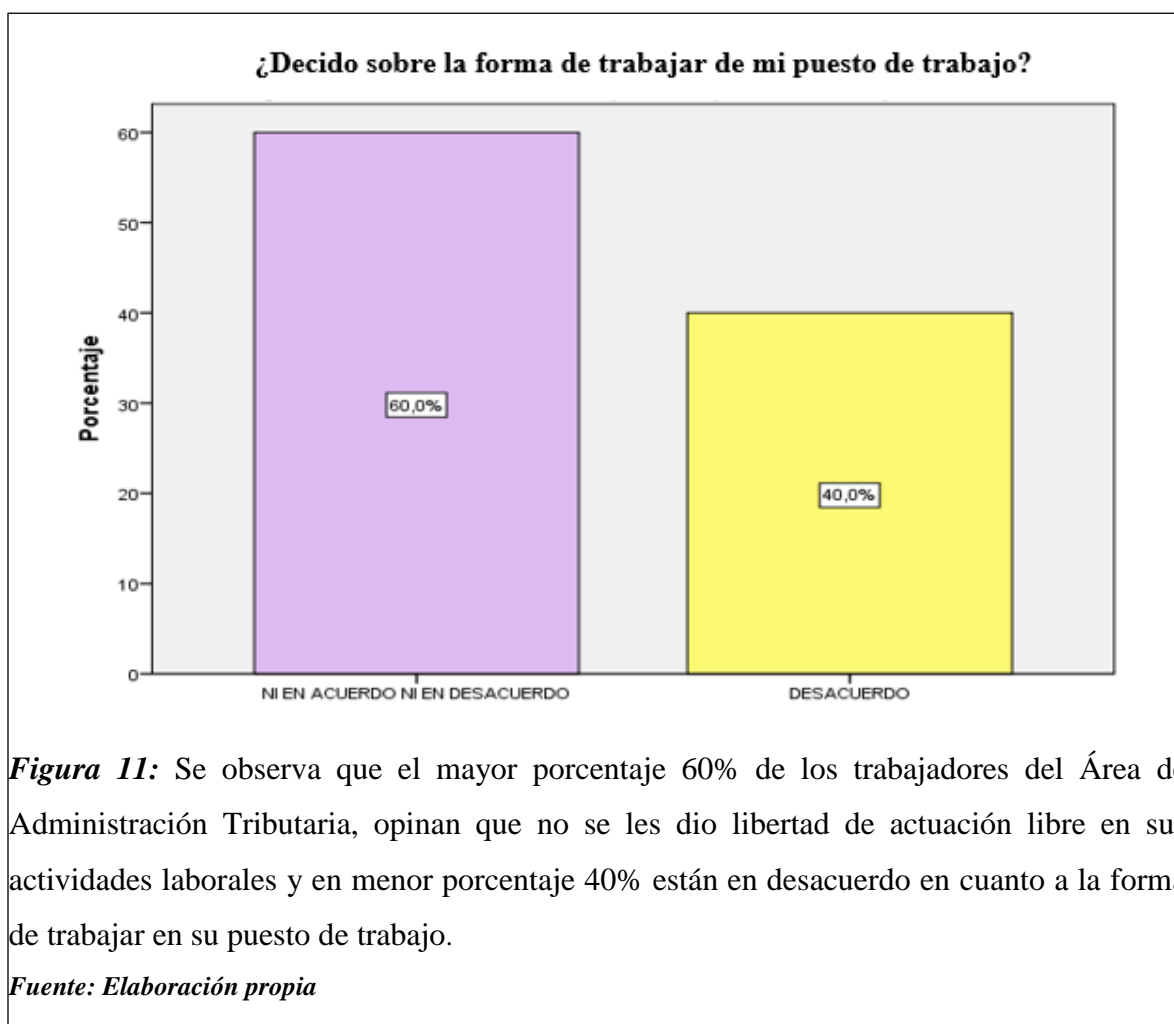


Figura 11: Se observa que el mayor porcentaje 60% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria, opinan que no se les dio libertad de actuación libre en sus actividades laborales y en menor porcentaje 40% están en desacuerdo en cuanto a la forma de trabajar en su puesto de trabajo.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 12

¿Mi trabajo es indispensable para el buen funcionamiento del área?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	15,0	15,0	15,0
Válidos NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	2	10,0	10,0	25,0
DESACUERDO	15	75,0	75,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

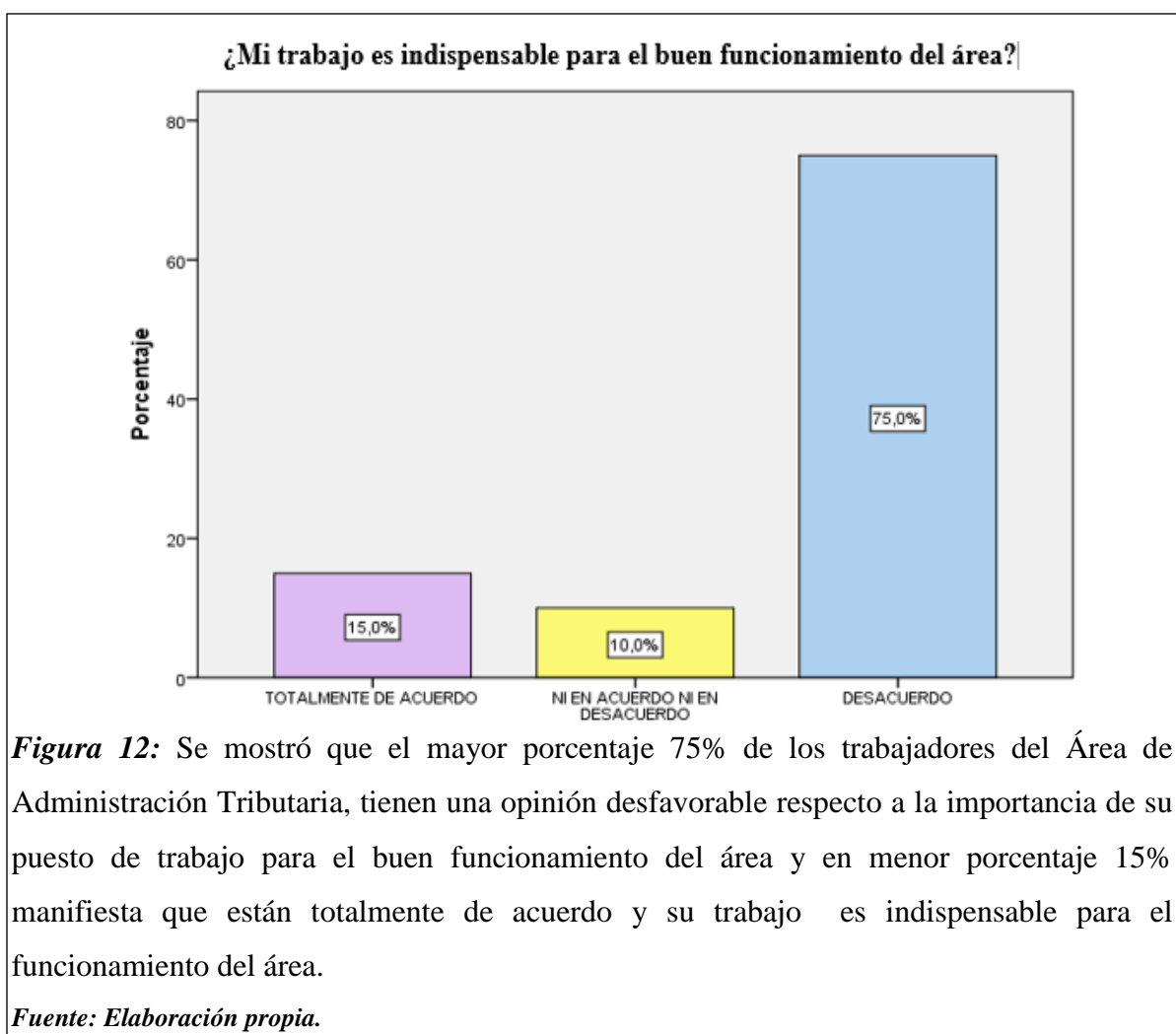


Figura 12: Se mostró que el mayor porcentaje 75% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria, tienen una opinión desfavorable respecto a la importancia de su puesto de trabajo para el buen funcionamiento del área y en menor porcentaje 15% manifiesta que están totalmente de acuerdo y su trabajo es indispensable para el funcionamiento del área.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13

¿Soy flexible cuando me otorgan responsabilidades de colaboración que no son específicamente de mi puesto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DE ACUERDO	3	15,0	15,0	15,0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	35,0	35,0	50,0
DESACUERDO	7	35,0	35,0	85,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	15,0	15,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

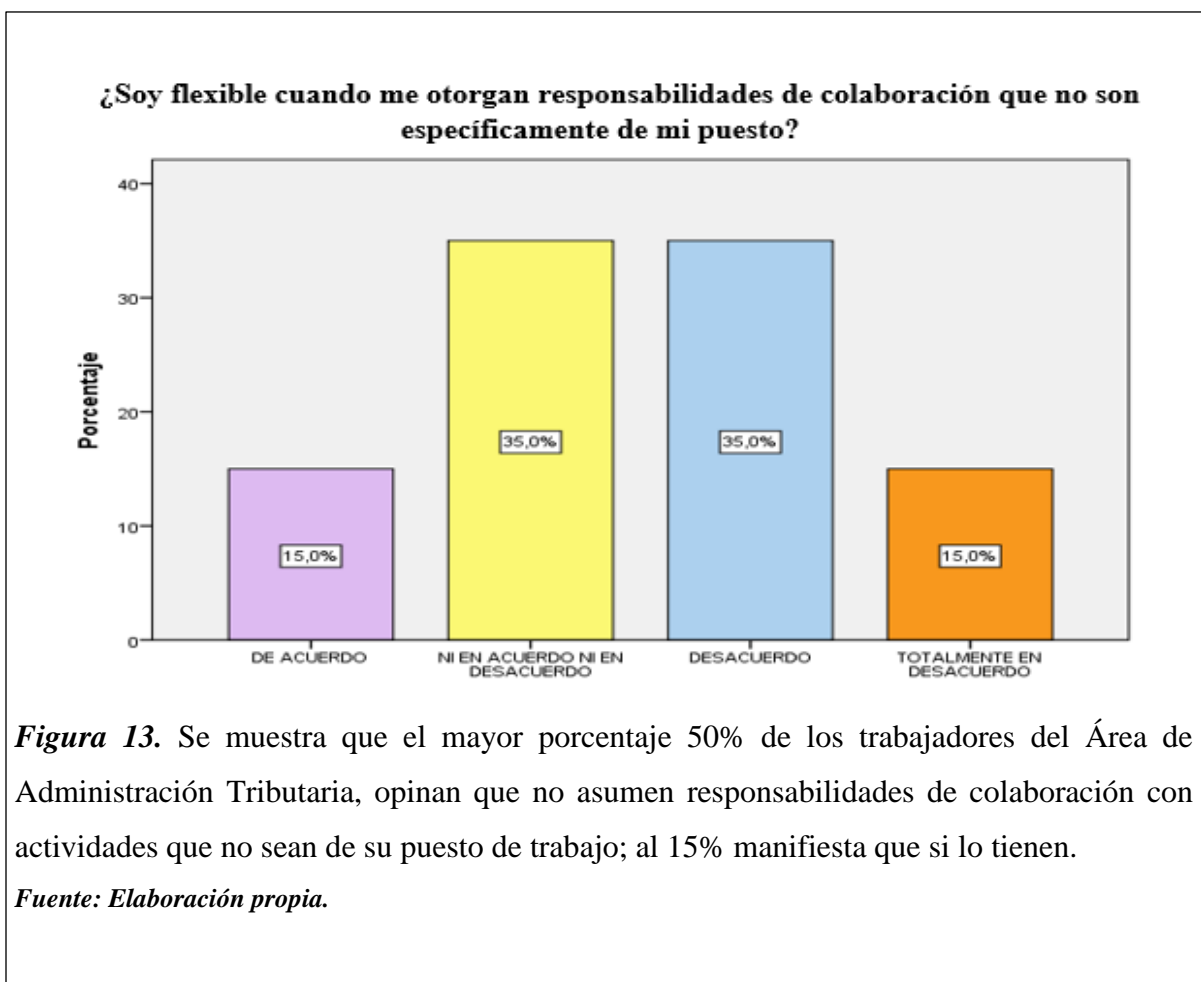


Figura 13. Se muestra que el mayor porcentaje 50% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria, opinan que no asumen responsabilidades de colaboración con actividades que no sean de su puesto de trabajo; al 15% manifiesta que si lo tienen.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 14

¿Mi superior ha puesto en mi responsabilidad que difieren de la naturaleza de mi puesto?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DE ACUERDO	3	15,0	15,0	15,0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	35,0	35,0	50,0
DESACUERDO	5	25,0	25,0	75,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

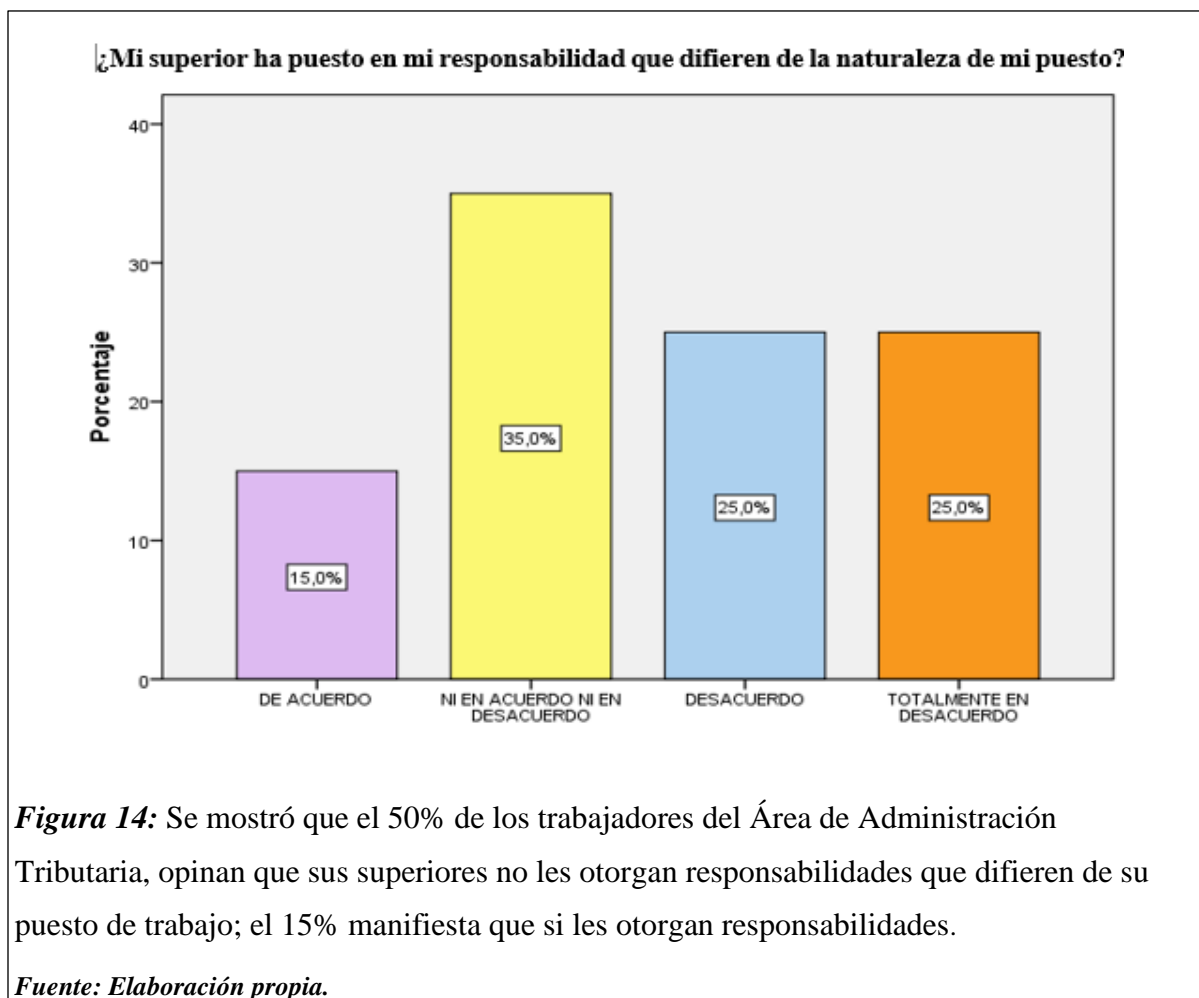


Figura 14: Se mostró que el 50% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria, opinan que sus superiores no les otorgan responsabilidades que difieren de su puesto de trabajo; el 15% manifiesta que si les otorgan responsabilidades.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15

¿Pienso que puedo ascender de puesto dentro de la organización?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
DE ACUERDO	3	15,0	15,0	15,0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	7	35,0	35,0	50,0
DESACUERDO	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

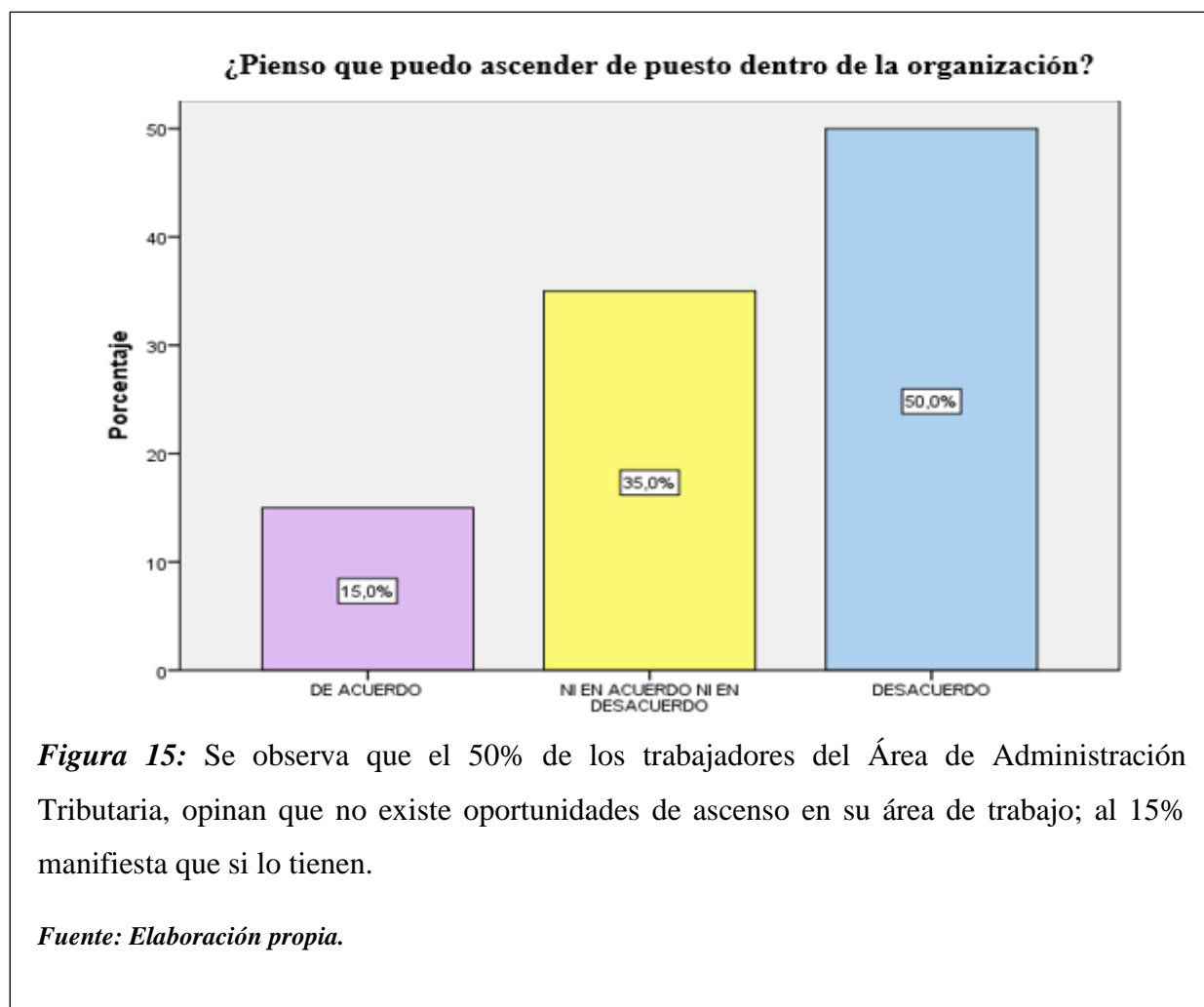


Figura 15: Se observa que el 50% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria, opinan que no existe oportunidades de ascenso en su área de trabajo; al 15% manifiesta que si lo tienen.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 16

¿Existe línea de carrera en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DE ACUERDO	4	20,0	20,0	20,0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	30,0	30,0	50,0
DESACUERDO	8	40,0	40,0	90,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

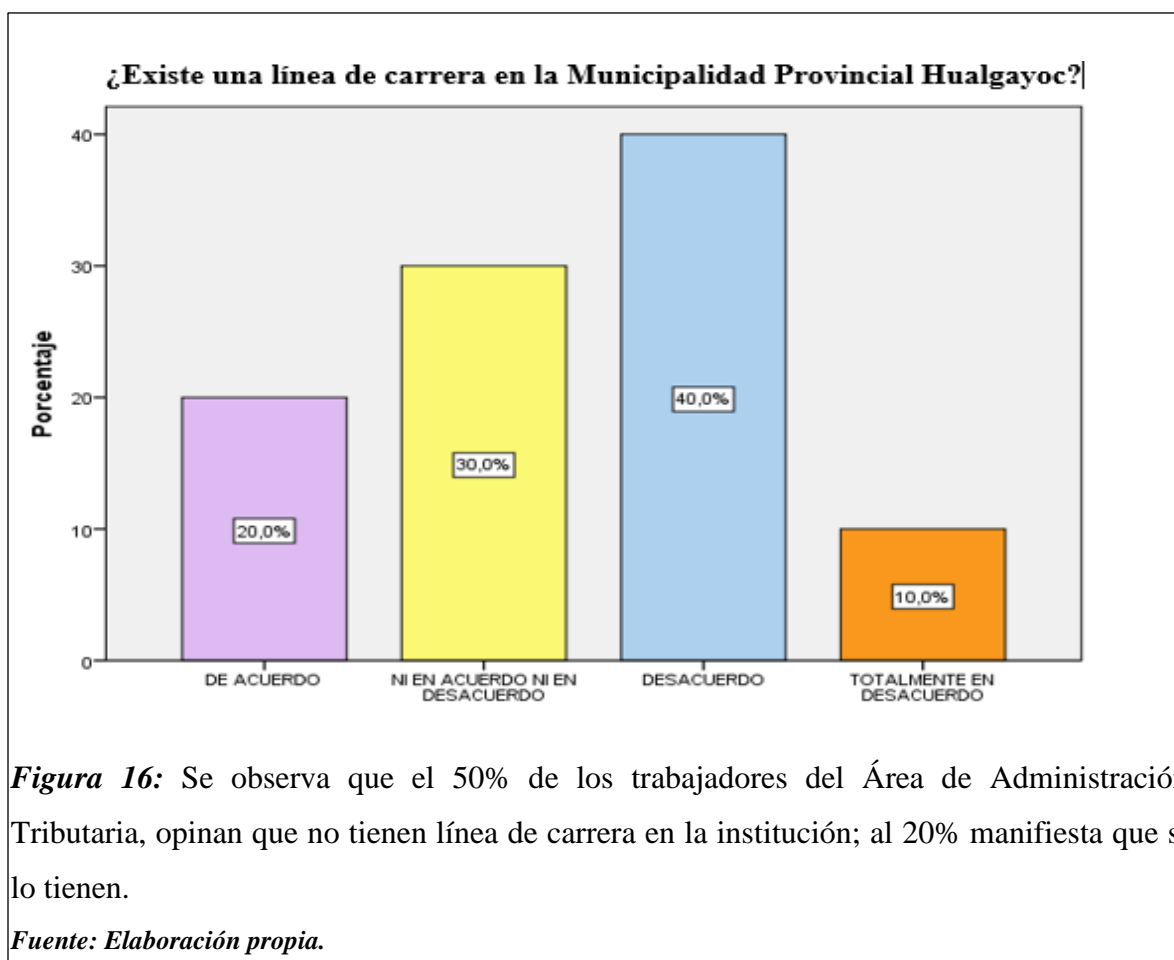


Figura 16: Se observa que el 50% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria, opinan que no tienen línea de carrera en la institución; al 20% manifiesta que si lo tienen.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 17

¿Percibo a la Institución como un lugar donde puedo desarrollarme profesionalmente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	20,0	20,0	20,0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	30,0	30,0	50,0
DESACUERDO	4	20,0	20,0	70,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

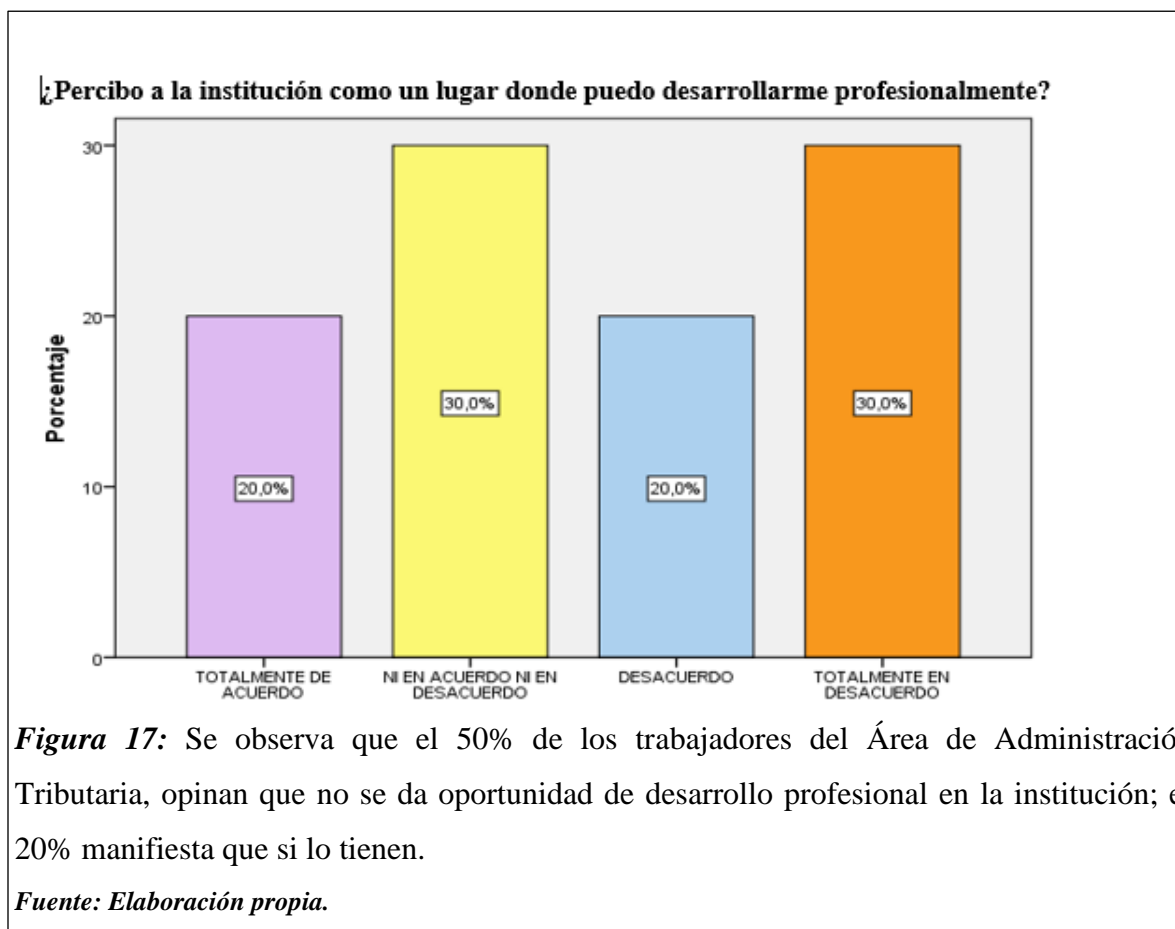


Figura 17: Se observa que el 50% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria, opinan que no se da oportunidad de desarrollo profesional en la institución; el 20% manifiesta que si lo tienen.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 18

Motivación Laboral General de los trabajadores del Área de Administración Tributaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTA	3	15,0	15,0
	MEDIA	5	25,0	40,0
	BAJA	11	55,0	95,0
	MUY BAJA	1	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

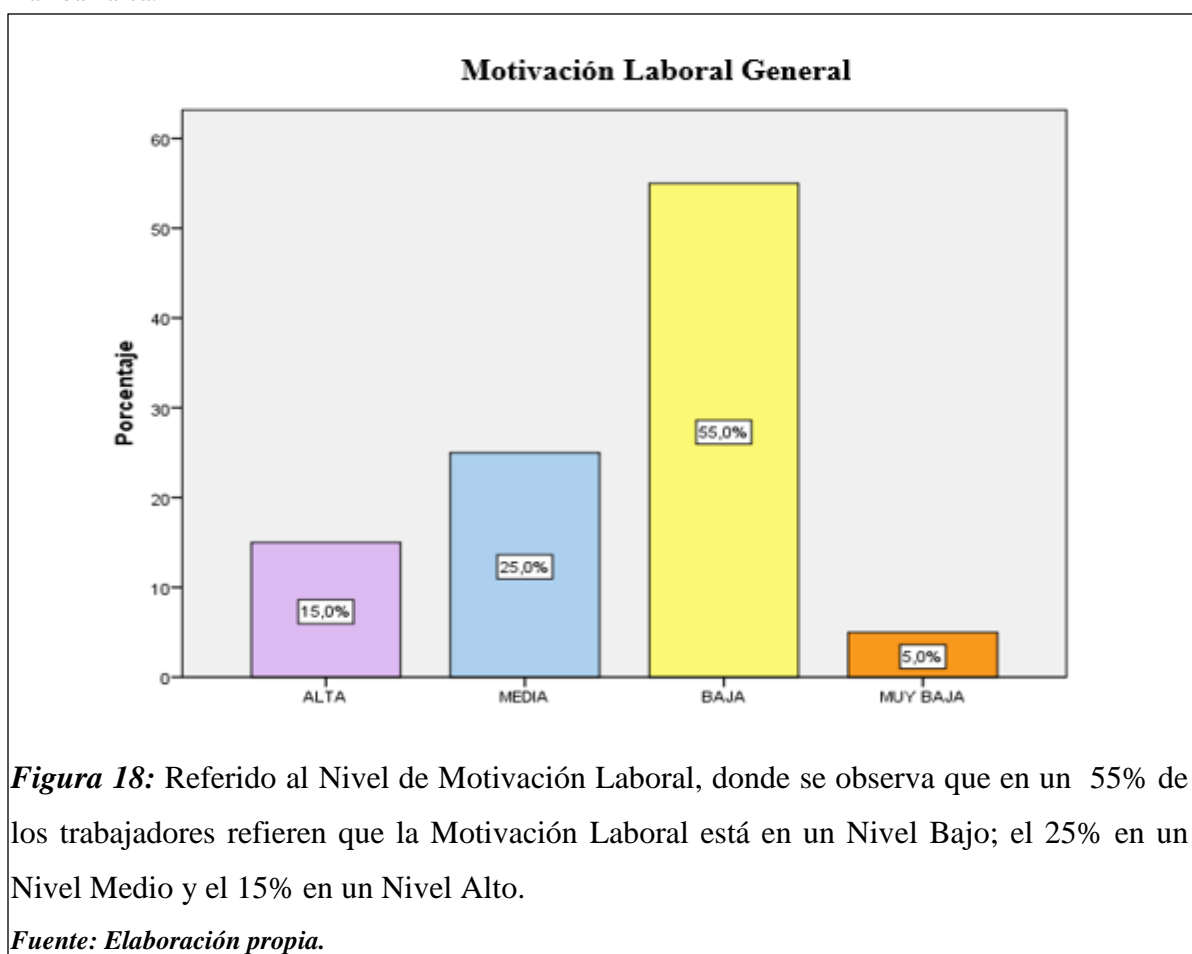


Figura 18: Referido al Nivel de Motivación Laboral, donde se observa que en un 55% de los trabajadores refieren que la Motivación Laboral está en un Nivel Bajo; el 25% en un Nivel Medio y el 15% en un Nivel Alto.

Fuente: Elaboración propia.

3.1.2. Identificar el nivel de productividad del personal del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc– 2017.

Tabla 19

¿El tiempo y recursos utilizados es el adecuado para realizar mis actividades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE DE ACUERDO	4	20,0	20,0	20,0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	6	30,0	30,0	50,0
DESACUERDO	4	20,0	20,0	70,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	6	30,0	30,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc–Bambamarca.

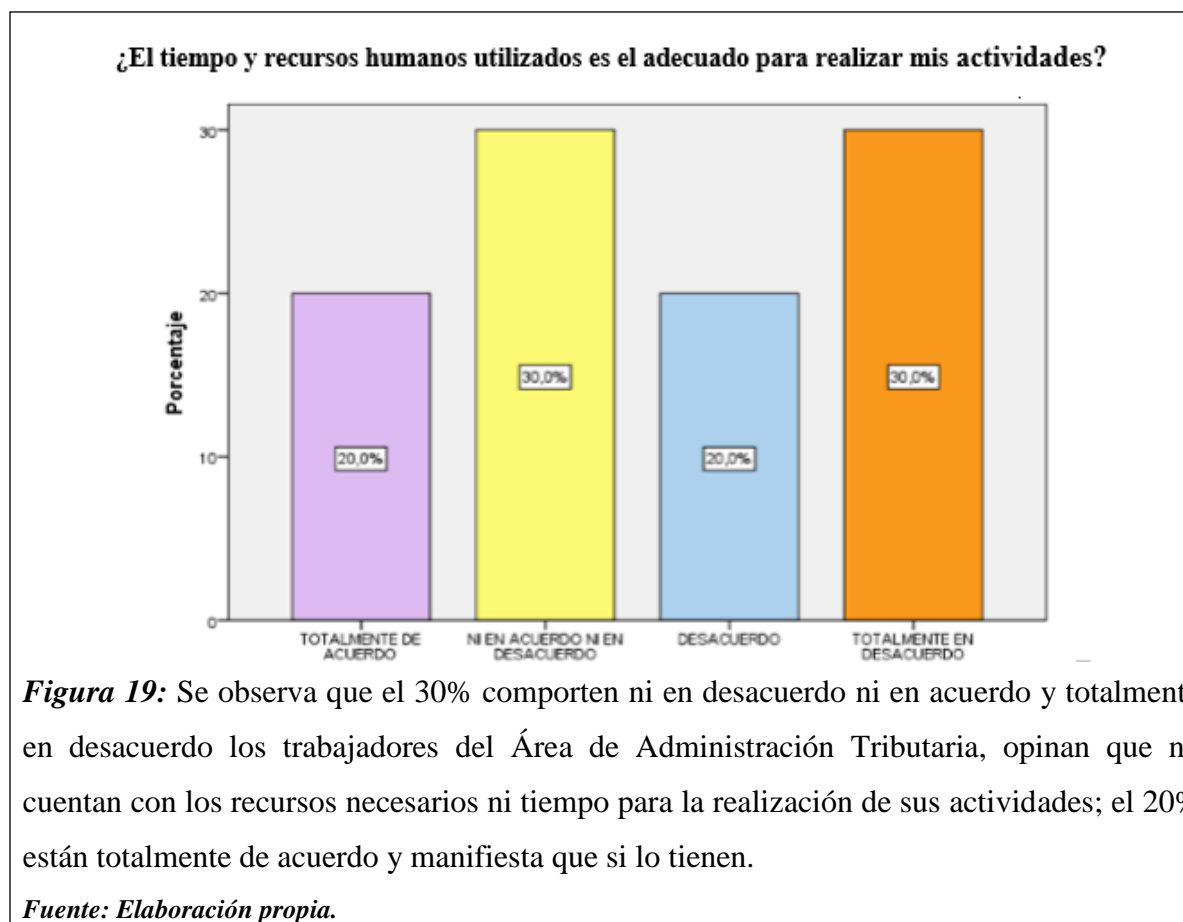


Figura 19: Se observa que el 30% comporten ni en desacuerdo ni en acuerdo y totalmente en desacuerdo los trabajadores del Área de Administración Tributaria, opinan que no cuentan con los recursos necesarios ni tiempo para la realización de sus actividades; el 20% están totalmente de acuerdo y manifiesta que si lo tienen.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 20

¿Cree que su trabajo es desarrollado con calidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	14	70,0	70,0
	DESACUERDO	6	30,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

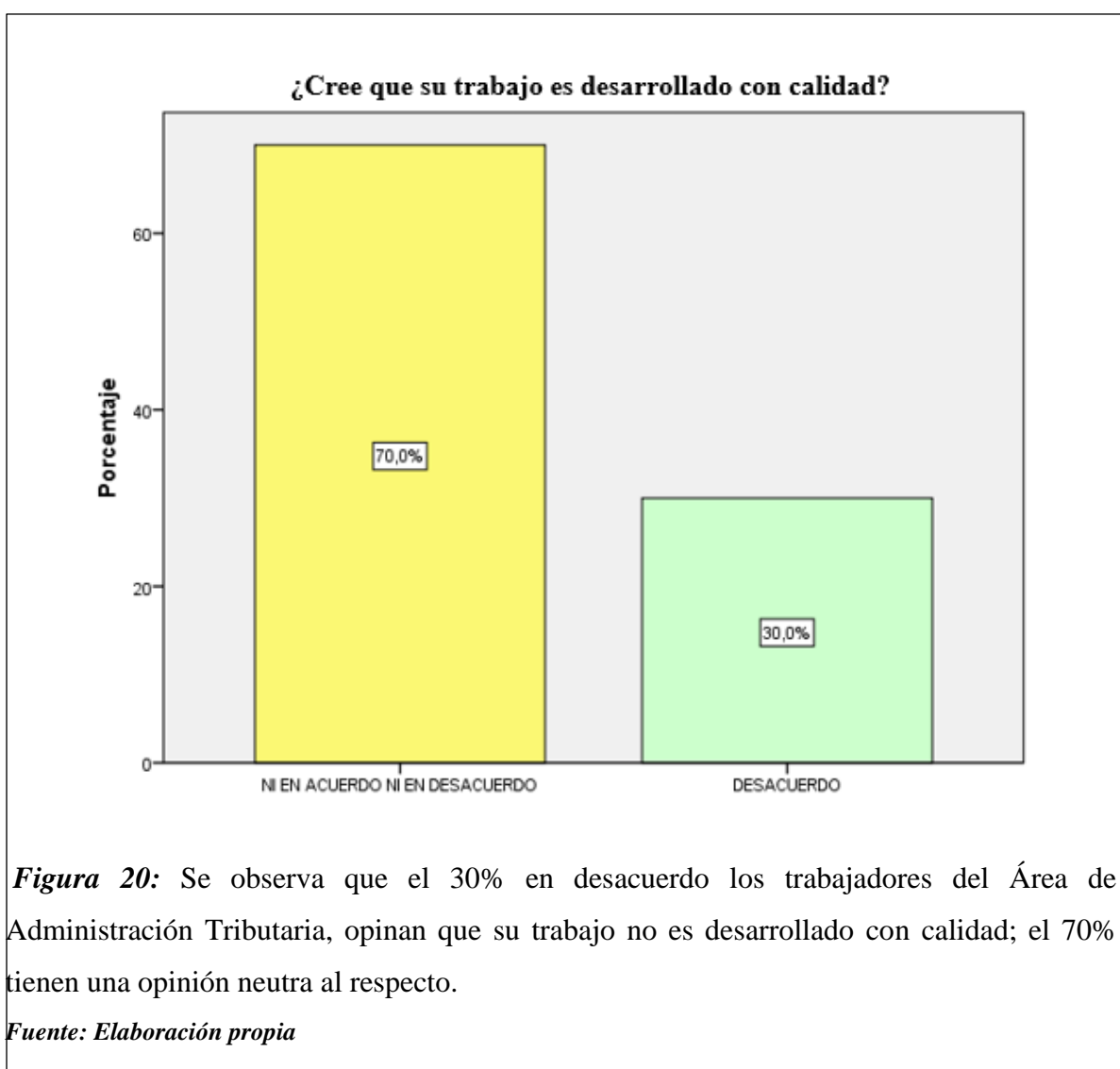


Figura 20: Se observa que el 30% en desacuerdo los trabajadores del Área de Administración Tributaria, opinan que su trabajo no es desarrollado con calidad; el 70% tienen una opinión neutra al respecto.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21

¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
DE ACUERDO	7	35,0	35,0	35,0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	5,0	5,0	40,0
DESACUERDO	12	60,0	60,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

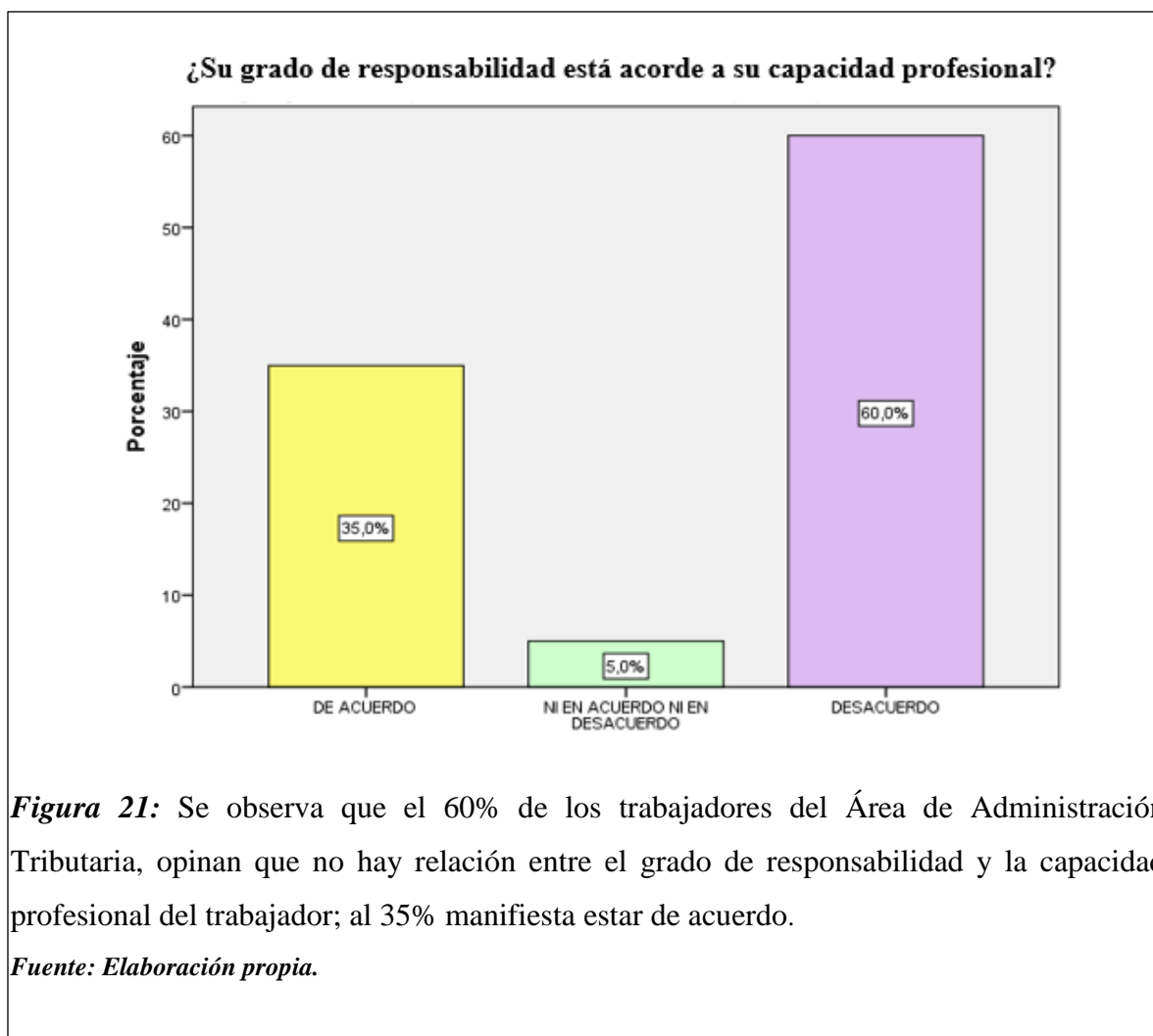


Figura 21: Se observa que el 60% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria, opinan que no hay relación entre el grado de responsabilidad y la capacidad profesional del trabajador; al 35% manifiesta estar de acuerdo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22

¿Usted cumple con las tareas que le han asignado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	3	15,0	15,0
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	15	75,0	90,0
	DESACUERDO	2	10,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

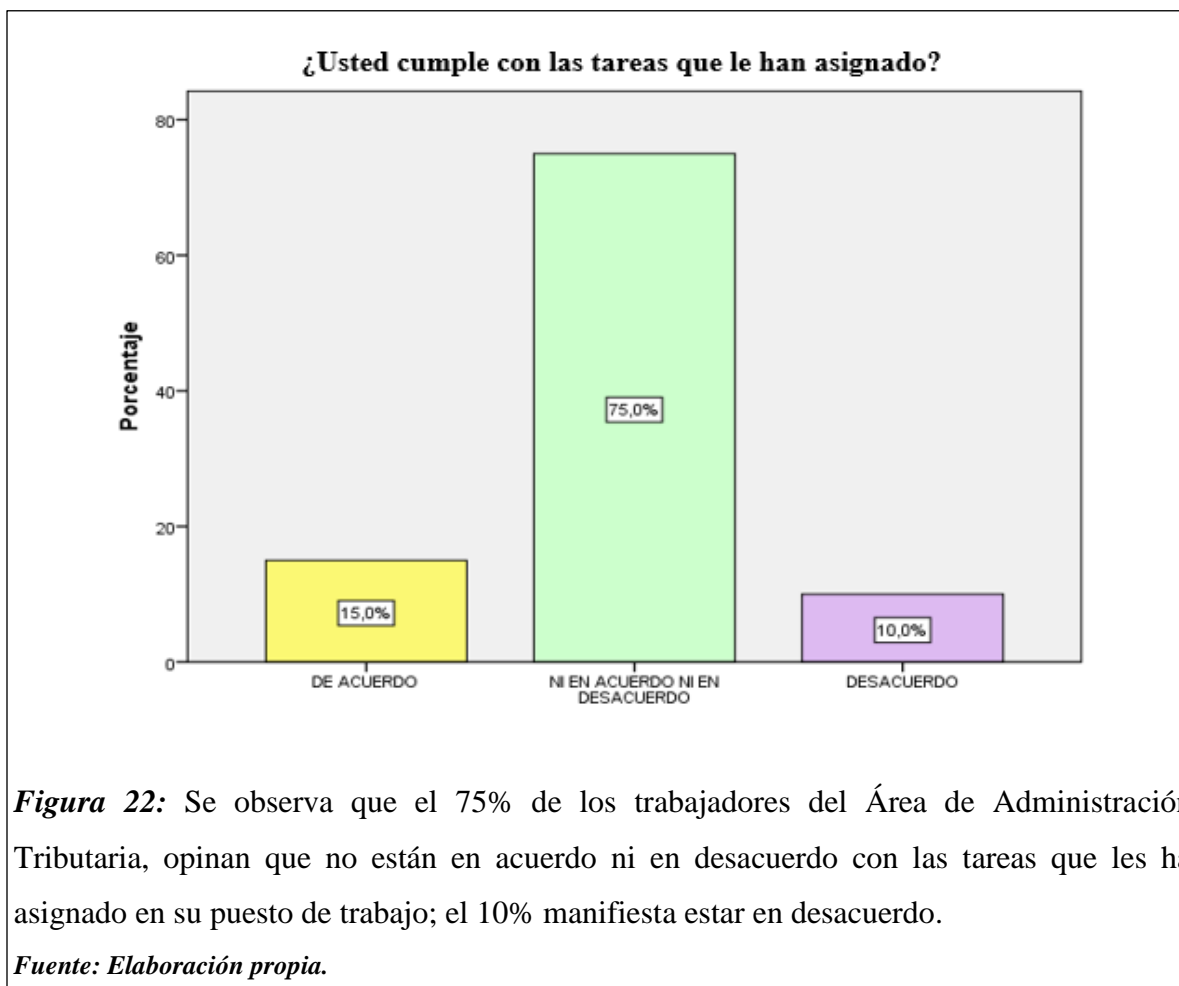


Figura 22: Se observa que el 75% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria, opinan que no están en acuerdo ni en desacuerdo con las tareas que les ha asignado en su puesto de trabajo; el 10% manifiesta estar en desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 23

¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
DE ACUERDO	5	25,0	25,0	25,0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	13	65,0	65,0	90,0
DESACUERDO	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

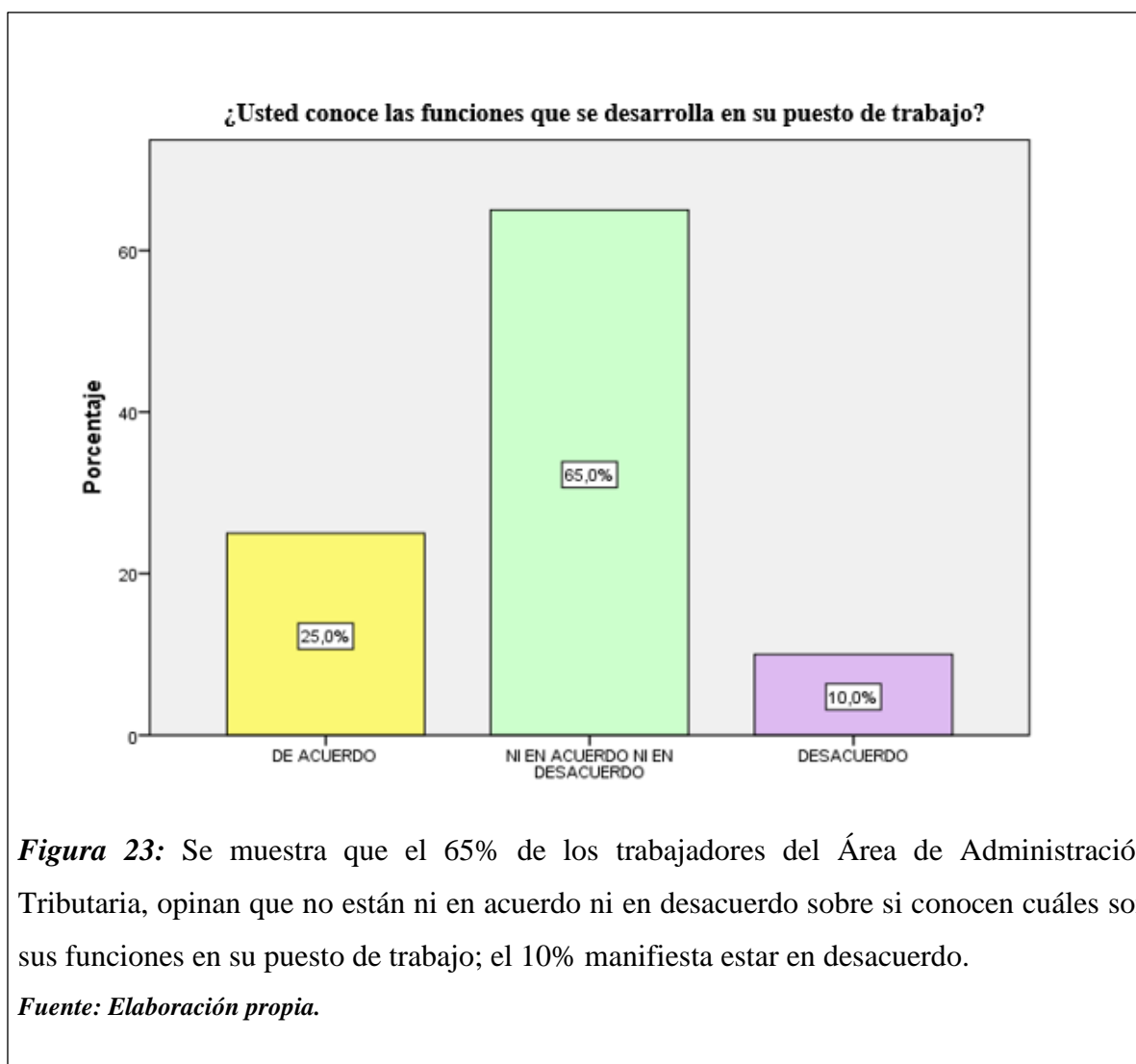


Figura 23: Se muestra que el 65% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria, opinan que no están ni en acuerdo ni en desacuerdo sobre si conocen cuáles son sus funciones en su puesto de trabajo; el 10% manifiesta estar en desacuerdo.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 24

¿Usted cumple a cabalidad con los objetivos propuestos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
DE ACUERDO	3	15,0	15,0	15,0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	5	25,0	25,0	40,0
DESACUERDO	12	60,0	60,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

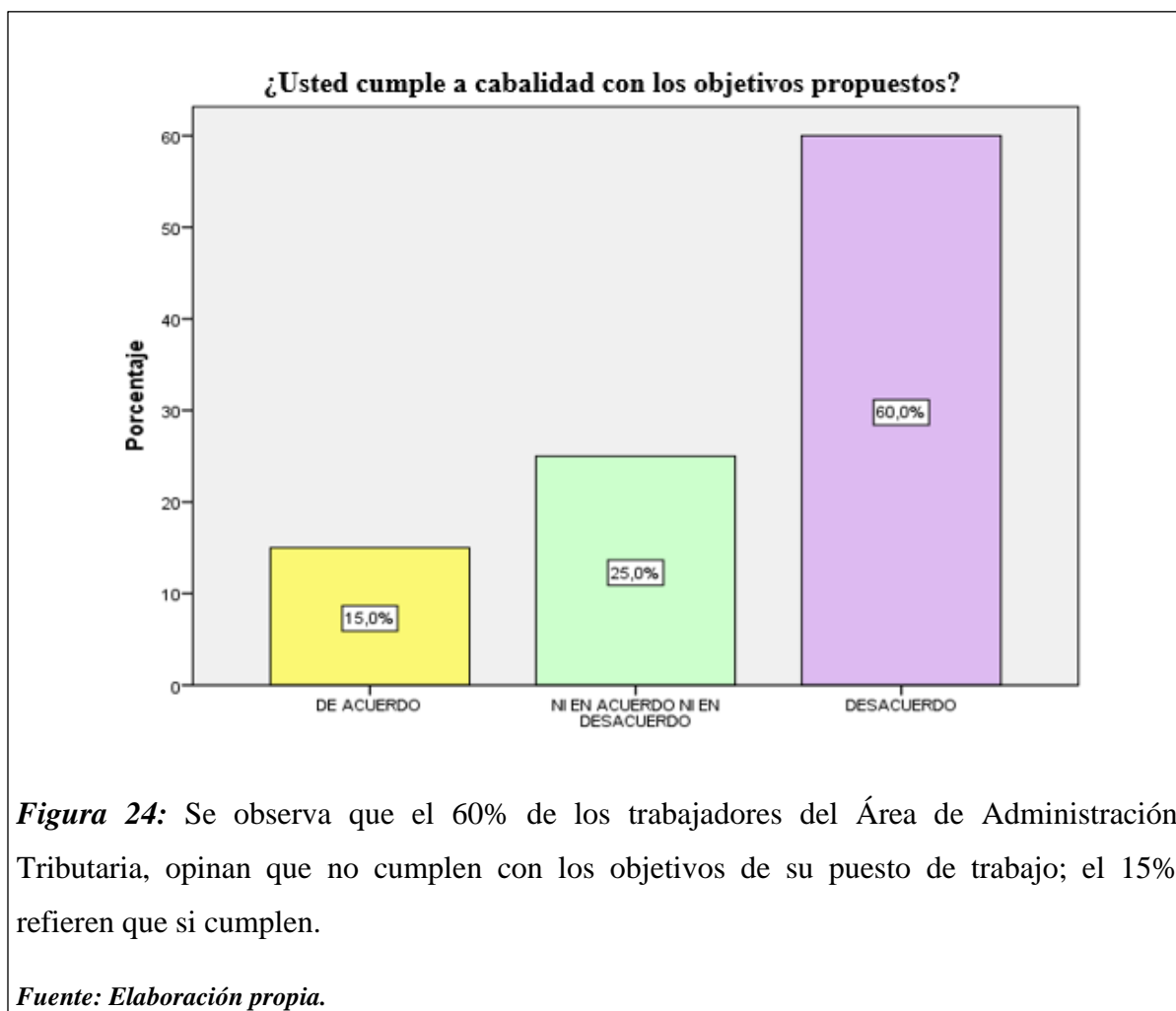


Figura 24: Se observa que el 60% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria, opinan que no cumplen con los objetivos de su puesto de trabajo; el 15% refieren que si cumplen.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 25

¿Cumplimiento con las normas y procedimientos establecidos por la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DE ACUERDO	5	25,0	25,0
	NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	5,0	30,0
	DESACUERDO	14	70,0	100,0
	Total	20	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

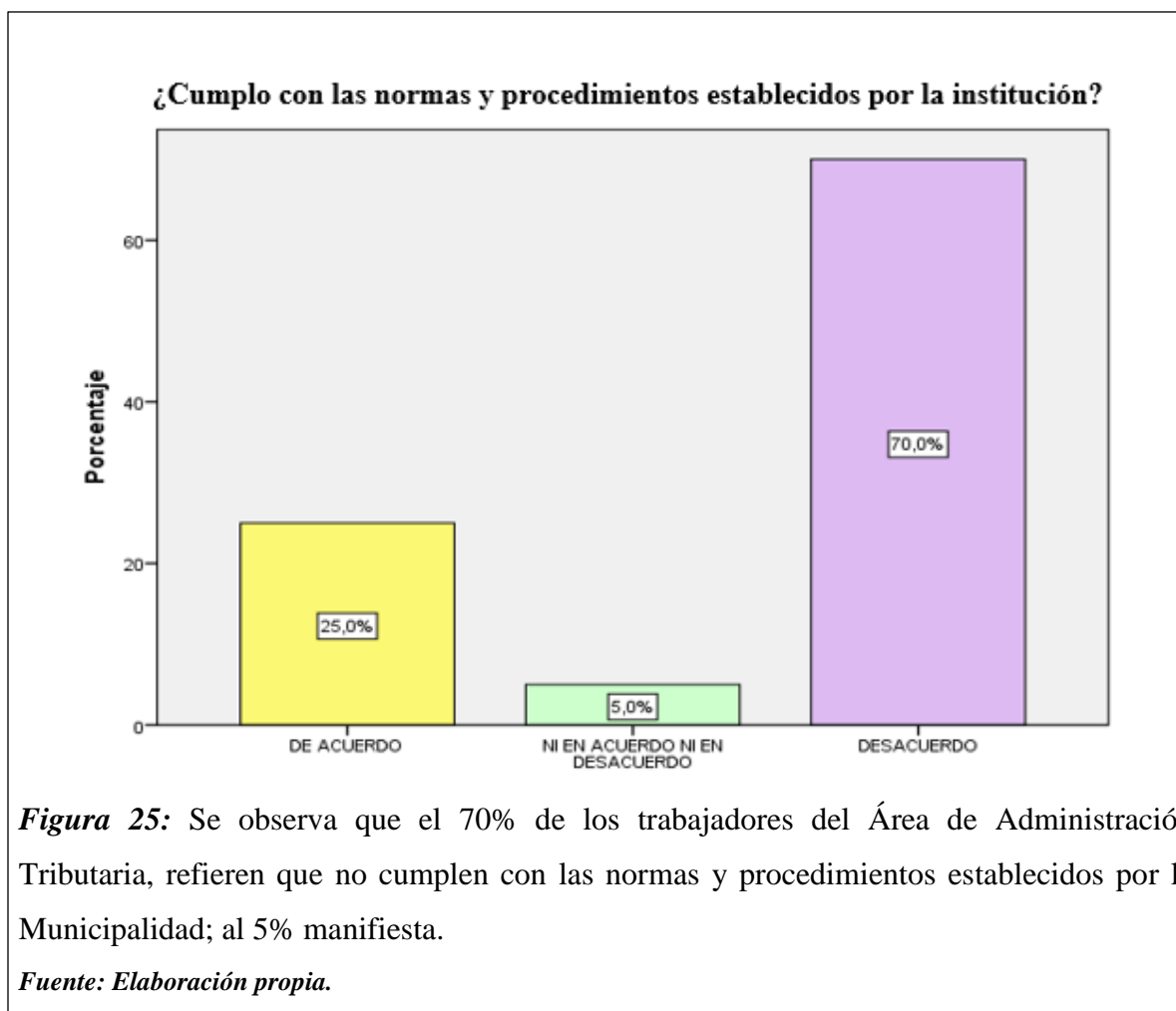


Figura 25: Se observa que el 70% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria, refieren que no cumplen con las normas y procedimientos establecidos por la Municipalidad; al 5% manifiesta.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 26

¿Se encuentra satisfecho con los logros obtenidos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
DE ACUERDO	2	10,0	10,0	10,0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	17	85,0	85,0	95,0
DESACUERDO	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

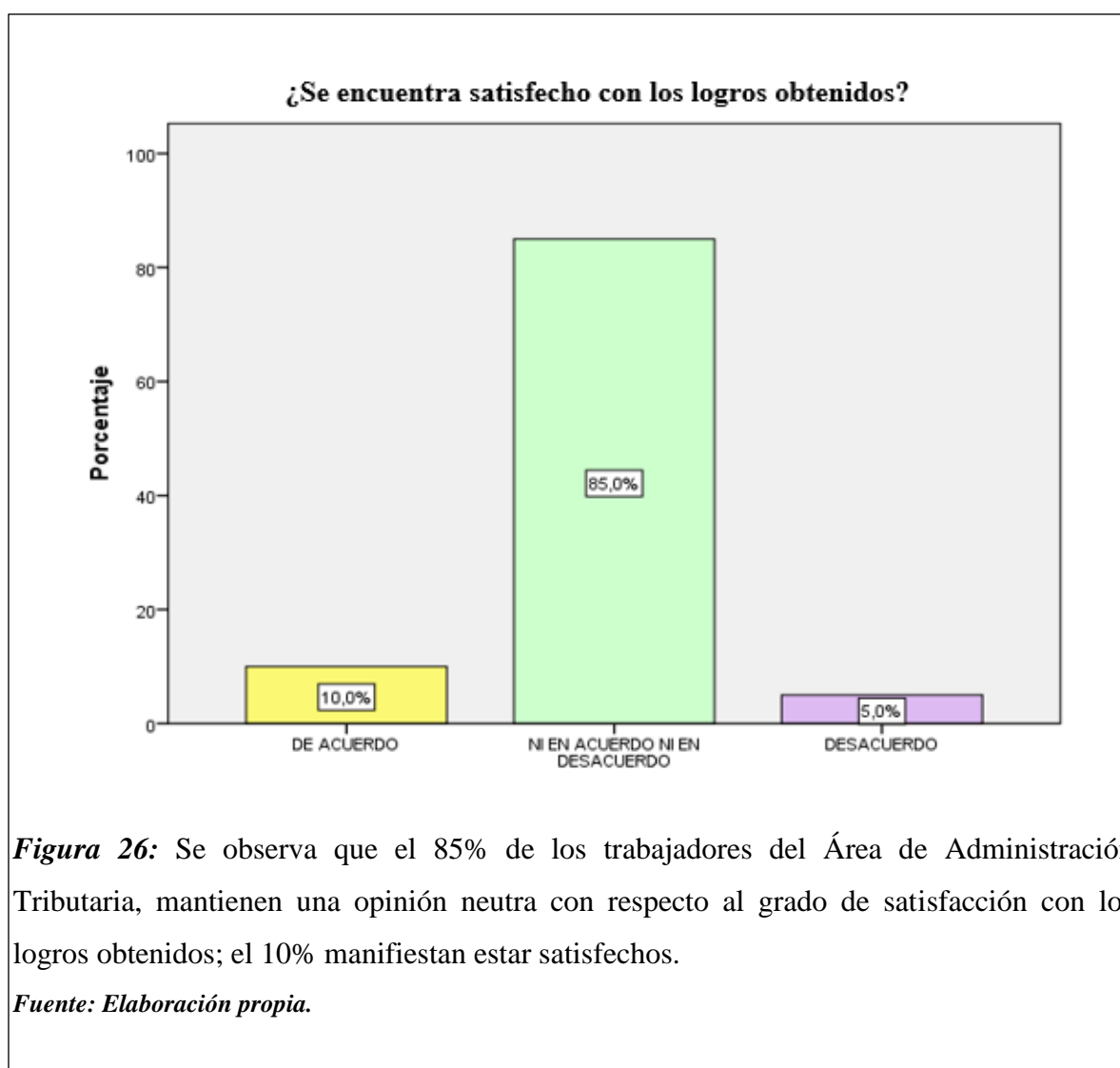


Figura 26: Se observa que el 85% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria, mantienen una opinión neutra con respecto al grado de satisfacción con los logros obtenidos; el 10% manifiestan estar satisfechos.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 27

¿Lidera y coopera adecuadamente con sus compañeros de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
DE ACUERDO	3	15,0	15,0	15,0
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	8	40,0	40,0	55,0
DESACUERDO	4	20,0	20,0	75,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

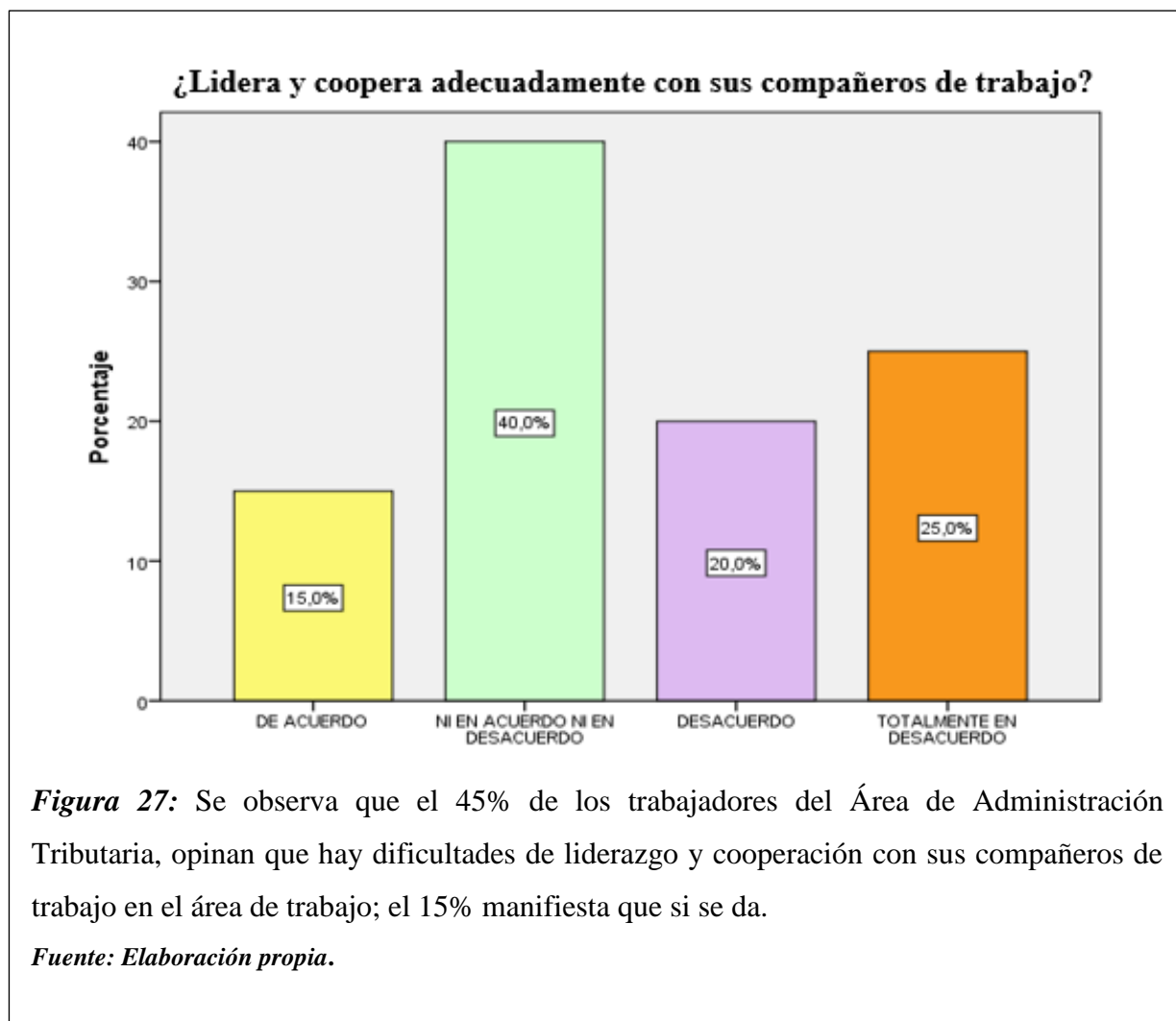


Figura 27: Se observa que el 45% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria, opinan que hay dificultades de liderazgo y cooperación con sus compañeros de trabajo en el área de trabajo; el 15% manifiesta que si se da.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 28

¿Sus labores realizadas han incrementado los ingresos de la Institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
NI EN ACUERDO NI EN DESACUERDO	4	20,0	20,0	20,0
Válido DESACUERDO	6	30,0	30,0	50,0
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

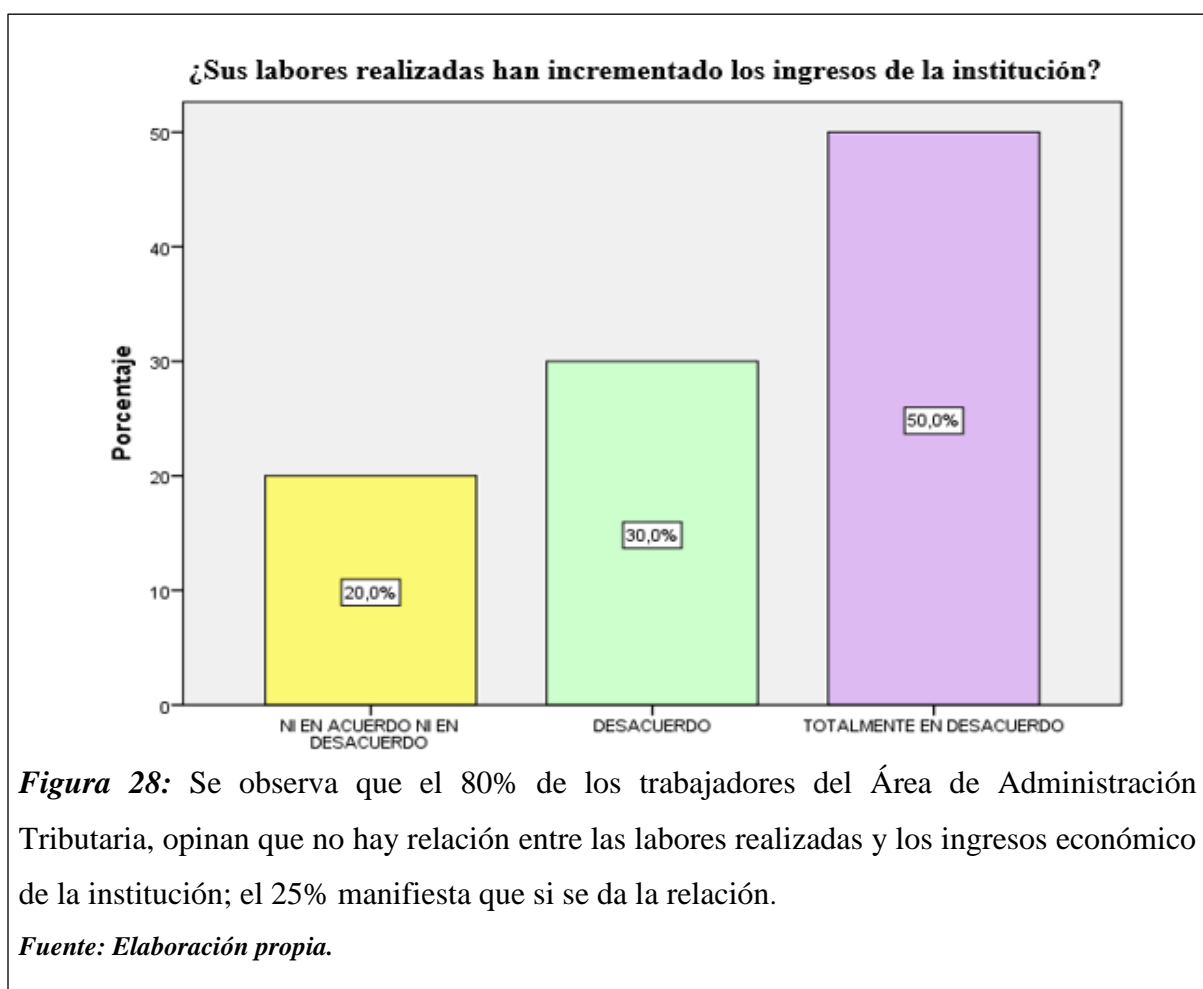


Figura 28: Se observa que el 80% de los trabajadores del Área de Administración Tributaria, opinan que no hay relación entre las labores realizadas y los ingresos económico de la institución; el 25% manifiesta que si se da la relación.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 29

Productividad Laboral General

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTA	1	5,0	5,0	5,0
	MEDIA	6	30,0	30,0	35,0
	BAJA	13	65,0	65,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente: Colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad de Hualgayoc-Bambamarca.

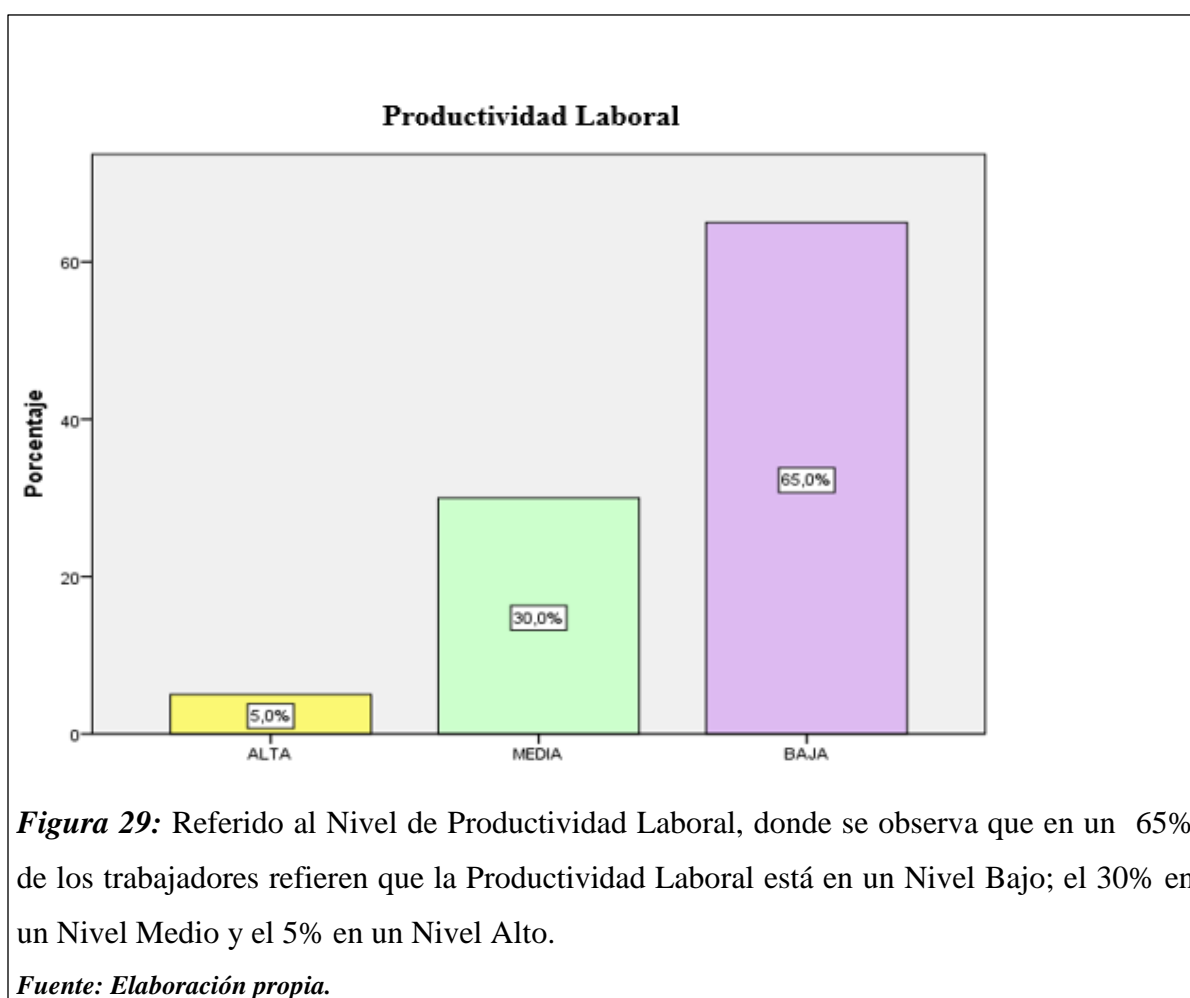


Figura 29: Referido al Nivel de Productividad Laboral, donde se observa que en un 65% de los trabajadores refieren que la Productividad Laboral está en un Nivel Bajo; el 30% en un Nivel Medio y el 5% en un Nivel Alto.

Fuente: Elaboración propia.

3.2. Discusión de Resultados

En la Municipalidad de Hualgayoc - Bambamarca, en especial el Área de Administración Tributaria se observa descontento general e insatisfacción laboral. Motivo por el cual la investigación tiene como propósito proponer un plan motivacional a los colaboradores del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca con la finalidad de mejorar la productividad del área.

Al Identificar el nivel de motivación del personal del área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc- Bambamarca 2016, se observa desmotivación en la mayoría de los trabajadores del Área de Tributación de la Municipalidad de Bambamarca (más del 50%).

Asimismo, desmotivación con respecto a las condiciones laborales, relación con los supervisores, relaciones entre los compañeros de trabajo, en relación al enriquecimiento del puesto, empoderamiento y oportunidad para desarrollar la carrera profesional.

Lo que significa que en general los colaboradores del área de Administración Tributaria de la Municipalidad Hualgayoc- Bambamarca 2016 no perciben motivación laboral para la ejecución de sus diferentes actividades que realizan.

Se ha revisado bibliografía relacionada a Motivación Laboral. Contreras (2015), concluye con una propuesta a implementarse, con los siguientes puntos: Establecer objetivos, desarrollar un manual de funciones, implementar políticas, diseñar planes de capacitación e incentivos, así como integrar al personal en la toma de decisiones.

Maldonado (2013) propone planes de motivación para la mejora de las mismas.

Castañeda y Julca (2016) concluyen que la motivación ejerce influencia en la productividad laboral.

Asimismo, el 72% de los trabajadores del área de Administración Tributaria refieren que su desempeño laboral es bajo y por lo tanto la productividad laboral, es decir tanto la eficiencia laboral como la y eficacia laboral está muy por debajo de los esperado. Lo que significa que la mayoría de los trabajadores perciben baja productividad laboral al realizar

sus actividades laborales. Asimismo, bajo desempeño en cuanto a eficiencia laboral y eficacia laboral. Se ha revisado bibliografía relacionada a Productividad Laboral.

Velásquez (2015) refiere que, la ausencia de estrategias de motivación provoca insatisfacción laboral en el personal de la organización con impactos en la productividad.

Llerena & López (2014), proponen la implementación de un programa de bienestar laboral que ayude a mejorar la productividad del personal y que permita tener cuidado de la salud de los que integran la empresa en mención.

Por lo tanto, existe necesidad de diseñar un programa de motivación laboral para mejorar el nivel de productividad laboral de los colaboradores del Área Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc- Bambamarca 2016.

3.3. Aporte científico

PROPUESTA DE LA INVESTIGACIÓN PLAN MOTIVACIONAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC – BAMBAMARCA.

3.3.1. Introducción

El programa de motivación laboral es una herramienta que puede ser aplicada y utilizada dentro de las instituciones, tanto privada como estatales, realizada con el objetivo de intensificar no solo los fundamentos intrínsecos de los colaboradores, sino también de gestionar adecuadamente los factores externos (higiene), que en suma genera mayor satisfacción laboral y contribuye también con la motivación general al mejorar el clima laboral de la institución puesta en práctica.

Al ejecutar el programa es necesario mencionar algunos elementos que son claves para un resultado exitoso. Las siguientes son algunos aspectos a tener en cuenta al momento de poner en práctica cada una de las acciones del programa: como la puesta en práctica de factores higiene como motivacionales para mejorar la percepción de la automotivación, enriquecimiento del puesto, empoderamiento, mejoras de la condición física del ambiente de trabajo y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales al desarrollar estrategias de comunicación organizacional.

Para que se tenga éxito en el programa el reforzamiento debe ser continuo, asimismo promover una actitud de tomar en cuenta continuamente cada cambio positivo que se vaya generando y fortalecer esos cambios por medio del reconocimiento, el felicitar, y dar apertura a nuevo conocimiento y nuevas prácticas.

Por otro lado, se puede observar que, muchas organizaciones no cuentan con presupuesto ni profesionales capacitados que se dediquen a desarrollar actividades de motivación laboral para los colaboradores de la institución, aunado a esto, muchas veces, el personal enfrenta una inadecuada condición de trabajo, relaciones interpersonales

conflictivas tanto con sus compañeros de trabajo como con sus supervisores, bajo nivel salarial e inestabilidad laboral.

Todo esto produce frustración e insatisfacción en los colaboradores. Así pues, se necesita que la Municipalidad de Hualgayoc invierta en mejorar la motivación de sus colaboradores.

Por lo tanto, se tiene como misión del siguiente programa motivación, es crear y desarrollar estrategias de motivación que ayuden a los colaboradores del área de administración tributaria en la mejora en los niveles de la productividad laboral.

3.3.2. Responsables

Cubas Bautista Belermino

Torres Tirado María Nancy

3.3.3. Resumen ejecutivo

El objetivo del programa es contribuir con elevar el nivel de motivación para que mejore la productividad laboral de los colaboradores del área de administración tributaria. Justifica el programa en el sentido que permite mejorar la motivación general de los trabajadores del área en estudio, así como a garantizar soluciones efectivas para un mejor clima laboral y por ende aumentar el desempeño laboral y la productividad. Los temas de desarrollo e tener en cuenta en este programa van relacionados con el enriquecimiento del puesto, desarrollo de la motivación intrínseca, empoderamiento y fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

3.3.4. Objetivos

Objetivo General

Contribuir con elevar el nivel de motivación para que mejore la productividad laboral de los colaboradores del Área de Administración Tributaria.

Objetivos Específicos

- Aprobar el uso de la propuesta motivacional para mejorar la productividad laboral en los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc- Bambamarca 2016.
- Mejorar las condiciones de labores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc- Bambamarca 2016.
- Mejorar la calidad de vida de los trabajadores, atendiendo y fortaleciendo cada una de las áreas que se requieren trabajar.

3.3.5. Justificación

La propuesta del Programa de Motivación justifica porque no solo ayudaría a mejorar el nivel motivacional de los trabajadores en general de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc- Bambamarca 2016, produciendo actitudes y cambios positivos en general en toda a la organización, tanto a nivel personal como institucional, además contribuye a garantizar soluciones efectivas para un mejor clima laboral y por ende aumentar el desempeño laboral y la productividad.

Contar con personal altamente motivado, es clave para que cualquier organización permanezca relevante y tenga competitividad en el mundo global de hoy.

En conclusión, es importante entender cada estrategia eficaz y poder adaptarla a la organización.

3.3.6. Desarrollo del plan

El programa incluye las siguientes estrategias:

Desarrollo de los factores higiene como motivacionales para mejorar la percepción de la automotivación.

Enriquecimiento del puesto y estrategias de empoderamiento.

Mejora de las condiciones laborales del Trabajo.

Fortalecimiento de las relaciones interpersonales.

a) Desarrollo de los factores higiene como motivacionales para mejorar la percepción de la automotivación.

Se conocerá la importancia de la motivación interna y externa dentro de la organización, y cómo esto conseguirá un efecto positivo para incrementar la automotivación, lo que dará como resultado la mejora del desempeño laboral.

-El taller se desarrollará por medio de sesiones y ejercicios, llevándose a cabo de la la siguiente manera.

- Presentación y descripción de los temas a tratar en el taller.
- Exposición de un video motivacional “Como motivar a los trabajadores en las empresas de hoy”.
- Dinámicas sobre motivación intrínseca Vs. Motivación extrínseca.
- Se les aplicará unas preguntas para su reflexión:

El taller tendrá una duración de 40 minutos y se utilizará el total de los colaboradores del Área de Administración Tributaria.

b) Enriquecimiento del puesto y estrategias de empoderamiento:

El enriquecimiento de los puestos y el empoderamiento son fundamentales para potencializar el desempeño tanto del personal como de la institución. Para lo cual se realizarán los siguientes talleres:

-Análisis y descripción de puestos con el objetivo de enriquecer tanto en funciones como actividades laborales que generen mayores retos a los trabajadores del Área de Administración Tributaria.

-Diseño de estrategias de empoderamiento con el objetivo de diseñar una política de empoderamiento que fortalezca los conocimientos de los directivos para la gestión de sus colaboradores.

c) Estrategia de mejora de las condiciones laborales del Trabajo

El mejoramiento de las condiciones de trabajo debe ser uno de los principales objetivos toda organización, por ello se realizarán los siguientes talleres:

- Ordenamiento de las áreas de trabajo con el objetivo de establecer lo que es necesario e innecesario en cada área de trabajo del área de administración tributaria.
- Establecer políticas de limpieza y orden a nivel general con el objetivo de generar necesidad de limpieza y orden en cada área de trabajo en la organización y por consiguiente se ahorra tiempo, y disminuye el estrés laboral.

d) Fortalecimiento de las relaciones interpersonales

Se conocerá la importancia que tiene la comunicación dentro de la organización, y esto permitirá conseguir efectos positivos para mejorar las relaciones interpersonales lo que tendrá como consecuencia la mejora de su desempeño laboral.

Es importante crear confianza en la organización por medio de la comunicación, la forma en que se interactúa y se intercambia información con las personas generará cierto grado de confianza o no con la otra persona, por ello es necesaria fortalecer toda la institución, para lograr este objetivo es necesario realizar diversas actividades fundamentales y como consecuencias, mejorar estas condiciones:

-El taller se desarrollará por medio de sesiones y ejercicios.

3.3.7. Actividades

Se desarrollará en 10 sesiones, con un total de 30 horas académicas, y el horario será de 02:00 pm a 05:00 pm los días viernes:

Clases a cargo de un expositor experto en el tema.

- Clase teórica (8%).
- Práctico (87%).
- Separatas digitales (5%).

Etapas

- a) Diagnóstico (3 sesiones):
 - Obtener información.
 - Identificar las competencias.

- b) Entrenamiento (4 sesiones)
 - Desarrollar y fortalecer competencias.
 - Entrenamiento presencial.

- c) Evaluación (3 sesiones)
 - Retroalimentación directa con los trabajadores.
 - Entregar informes.

3.3.8. Presupuesto

Tabla 2. *Presupuesto*

Detalle	Cantidad	Valor (S/.)	Total (S/.)
Papel Bond	11/2	11.00	33.00
Folder Manila	20	0.80	16.00
Lapiceros	20 doc.	7.00	100.00
Pago de especialistas	02	2000	4000
Sub Total			4,149

Es importante señalar que los gastos para la ejecución de esta propuesta serán costeados por la facilitadora con la colaboración de los participantes.

3.3.9. Financiamiento

Esta investigación estará financiada el 70 % por la Municipalidad Provincial de Hualgayoc y el 30 % restante por Cubas Bautista Belermino y María Nancy Torres Tirado.

IV.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Nivel de Motivación Laboral en “desacuerdo” (50% de los colaboradores del Área de Administración Tributaria). Asimismo, en desacuerdo en condiciones laborales (30%); relación con los supervisores (20%); relaciones entre los compañeros de trabajo (40%); enriquecimiento del puesto (35%); empoderamiento (35%) y desarrollo de la carrera (20%).

Nivel de Productividad Laboral en “desacuerdo” (72% de los colaboradores del área de administración tributaria). Asimismo, en desacuerdo en cuanto a eficiencia laboral (60%) y eficacia laboral (40%).

Dentro del estudio esencialmente se tiene que diseñar un programa de motivación laboral para mejorar el nivel de productividad laboral de los colaboradores del Área Administrativa Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc- Bambamarca 2016.mismo que permitirá incrementar las capacidades habilidades y destrezas generando posteriormente mayor productividad.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda a la Municipalidad de Hualgayoc – Bambamarca poner en práctica la propuesta motivacional presentada. Dicha propuesta está de acuerdo con cada condición observada a través de la presente investigación.

Que cada taller motivacional propuesto sea desarrollado por especialistas en motivación, quienes pueden dirigir esta tarea de manera efectiva.

Asimismo, aportar enriquecimiento y dotar de estructura a las tareas con la finalidad de darle mayor interés y significado al trabajo.

REREFENCIAS

- Arboleda, Ascencio y Zamora (2016) *Estudio de los factores motivacionales en trabajadores de la generación “y” en una empresa del sector Retail.*(Tesis Pregrado).Universidad ESAN. Consultado en: http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/659/2016_MAODP_14-1_04_RE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Allien,D (2017) *Resumen de "Organizate Con Eficacia: El Arte De La Productividad Sin Estrés.* Consultado en: <https://books.google.com.pe/books?id=g1V7DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=la+productividad&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjTjMexpYngAhUQVd8KHegpDDMQ6AEIJzAA#v=onepage&q=la%20productividad&f=false>
- Barcelo (2018) *Factores percibidos como determinantes de la motivación laboral por los mandos medios de las empresas manufactureras privadas del Gran La Plata según el enfoque de la Teoría ERC.* (Tesis Pregrado).Universidad Nacional de la Plata.Consultado en: <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/70510>
- Bedoya, V. (2015). *Motivación femenina: caso sector financiero* (Tesis Doctoral). Universidad Nacional de Colombia-Sede Medellín). Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/50106/>
- Becerra y Reidl, (2015) *Motivación, autoeficacia, estilo atribucional y rendimiento escolar de estudiantes de bachillerato.* Consultado en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/redie/v17n3/v17n3a6.pdf>
- Bisetti, J. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú, 2015.* (Tesis de Grado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/110>
- Campos,K. (2017) *Estudio de tiempos y movimientos para mejorar la productividad en el área de producción de la fábrica de dulces Sipán S.A.C.* (Tesis Pregrado).Unioversidad Señor de Sipan.Consultado en: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/183144>
- Campos. C. (2015). *Implementación de un programa de motivación, para mejorar el clima laboral en la Dirección del Sistema Integrado de Seguridad de la Comandancia de*

la FAE (Tesis de grado). Universidad Central de Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7520>

Castañeda, E. & Julca, L. (2016). *Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la Distribuidora Casther y Asociados SAC.* (Tesis de Grado). Universidad Antenor Orrego. Trujillo. Recuperado de <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/1965>

Céspedes, N. (2016) Productividad en el Perú: Medición, determinantes e implicancias. (1era Edición). Universidad del Pacífico. Consultado en: <http://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/1083/C%C3%A9spedesNikita2016.pdf>

Cornejo, A. (2016) Propuesta de un programa de motivación para mejorar la satisfacción laboral de los trabajadores del programa nacional de saneamiento rural urbano del ministerio de vivienda del Perú. (Tesis pre grado) Universidad Señor de Sipán. Consultado en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5560>

Contreras, M. (2015). *La Motivación e Incentivos al Personal de la empresa IRVIX SA como medios para incrementar la productividad.* (Tesis de Grado) Universidad de Azuay. Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5017>

Colarte, N. (2017) *Elementos motivacionales en los participantes de Circo Social.* (Tesis posgrado) Universidad Chile. Consultado en: <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/144293>

Chandi y Osorio (2015) Motivación para el Aprendizaje en estudiantes de la Universidad de Cuenca. (Tesis Pregado). Universidad de Cuenca. Ecuador. Recuperado de: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23533/1/tesis.pdf>

Chavarrí, J. (2015) *Estrategias motivacionales para los empleados del Área de producción de una empresa Industrial orientada al sector de la construcción ubicada en la ciudad capital.* (Tesis pregrado). Consultado en: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/03/03_3976.pdf

Chiavenato, I. (2003). *Administración en los tiempos Modernos.* Colombia: Mc Graw Hill.

De la Cruz, V. (2009). *La percepción de la justicia que la gente tiene sobre el trabajo. Caso de aplicación de la Teoría de la Equidad en Grupo Financiero Inbursa.* (tesis de maestría). Universidad Veracruzana. Recuperado de <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/30030/1/Dela%20Cruz%20Vicencio.pdf>

Diccionario de la lengua española. Real Academia Española (DRAE) (2001). *Productividad* (22ª ed.). Madrid. Recuperado de <http://lema.rae.es/drae/?val=productividad>

Flores,L.(2018) Motivación en el trabajo y Satisfacción laboral en las Instituciones Educativas Públicas. (Tesis pos grado) Universidad Enrique Guzmán y Valle. Consultado en: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/328664>

Guerrero y Vásquez (2016) “Estilos de liderazgo y niveles de productividad en trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Señor de Sipán, Chiclayo, 2016”. (Tesis pregrado). consultado en: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/186070>

Gray, P. (2008). *Psicología una nueva perspectiva. Mecanismos de la motivación y la emoción* (5ª ed.). México: Once Ríos Editores.

Gonzales, A.(2017) Evaluación de la eficacia de la formación en la administración. Consultado en: <https://books.google.com.pe/books?id=9dI0DwAAQBAJ&pg=PT17&dq=eficacia&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj5l-aDy4ngAhVOM-AKHd0RCVcQ6AEIOjAD#v=onepage&q=eficacia&f=false>

Gutiérrez, H. & De La Vara, R. (2013). *Control estadístico de la calidad y seis sigmas. Tercera edición.* México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.

Gutiérrez, H. (2010). *Calidad Total y Productividad* (3ª ed.). México. McGraw-Hill/Interamericana Editores. S.A. 2010.

Henao,F.(2018)Diagnóstico integral de las condiciones de trabajo y salud. Consultado en: https://books.google.com.pe/books?id=6q5JDwAAQBAJ&pg=PT18&dq=condicione+s+de+trabajo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjyl_3RvongAhWRON8KHafWD88Q6AEIJzAA#v=onepage&q=condiciones%20de%20trabajo&f=false

Hellriegel, D. y Slocum, J. (2000). *Administración* (7ª Ed.). México: Thomson

Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). *Administración: Una perspectiva global (12ª ed.)*. México: McGraw-Hill.

Martínez.(2015), “El poder de la motivación”. Consultado en:

https://books.google.com.pe/books?id=WXVPAQAAQBAJ&pg=PA5&dq=la%20motivacion&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=la%20motivacion&f=false

Morante, M. (2018). Relación entre el clima organizacional y la productividad de los colaboradores en la Empresa Pro Semillas S.A.C. 2016-2017 (Tesis de pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/1594>

Neto,M.(2014)Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas

Consultado en:

<https://books.google.com.pe/books?id=a85qBAAAQBAJ&pg=PA154&dq=Relaciones+con+compa%C3%B1eros+de+trabajo&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjU8KGcwYngAhVqU98KHfHYCwAQ6AEILDAB#v=onepage&q=Relaciones%20con%20compa%C3%B1eros%20de%20trabajo&f=false>

Ñaupas,H.(2014).Metodología de la investigación.(4 Edición)Bogotá Colombia.

Ochoa, K. (2014). *Motivación y productividad laboral en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX*. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar – México. Recuperado de <https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/>

Porret, M. (2008). *Recursos humanos*, Madrid, España: Pozuelo de Alarcón.

Luthans, F. (2002). *Comportamiento Organizacional*. New York: McGraw-Hill.

Maldonado, L. (2015). *Motivación para mejorar la productividad en las Imprentas de la Ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar. México. Recuperado de <http://studylib.es/doc/6466075/motivaci%C3%B3n-para-mejorar-la-productividad-en-las-imprentas>.

- Medianero, D. (2004). *Productividad total: teoría básica y métodos de medición*. Lima: Mercados & Norandina S.A. Editores.
- Pacherres, C. (2018) Motivación laboral y clima organizacional entre los empleados de una entidad bancaria y financiera Ubicada en la ciudad de Chiclayo-2018. (Tesis Pregrado) Universidad Cesar Vallejo. Consultado en: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/556371>
- Pacheco, J. y Mayta, L. (2016). *La motivación y el desempeño laboral de una oficina de los Registros Públicos*. (Tesis de Grado) Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/977>
- Peralta, S. (2017) *Estrategia de motivación para la calidad de servicio al cliente interno del área de mantenimiento de la Universidad Señor de Sipan*. (Tesis Posgrado). Universidad Señor de Sipan. Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/185072>
- Peralta, V. y Ruth, N. (2015). *Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimote*. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Trujillo. Perú. Recuperado de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5994>
- Pérez y Verástegui, (2014). *Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur-caso Avícola Vera EIRL-2012*. (Tesis de Grado). Universidad Autónoma. Perú. Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/125>
- Ramírez, C. (2010). *Ergonomía y Productividad (2ª ed.)*. México: McGraw-Hill.
- Reaño, R. (2015). *Propuesta de mejora de la productividad en el proceso de pilado de arroz en el Molino Latino S.A.C.* (Tesis pregrado), Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de: <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/502>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional (14ª ed.)*. México: Pearson Educación.
- Rue, L. y Byars, L. (2000). *Administración: teoría y aplicaciones*. Colombia: Alfaomega
- Rodas, P. (2015) "La motivación y su influencia en la rotación de personal de la empresa"

Overall Executive Solutions S. A. Miraflores – Lima: 2015”. Consultado en:

<http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/257583>

Rodríguez, L. (2017) Diseño de un programa de motivación para mejorar el desempeño laboral del personal administrativo, de la Municipalidad Provincial de Santiago de Chucó, 2016. (Tesis Pre grado) Universidad Señor de Sipán. Consultado en: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4012>

Reeve, J. (2010). *Motivación y emoción*. México. Editorial McGrawHill.

Santa Cruz, J. (2016) La influencia de la motivación en el desempeño laboral de los funcionarios del Municipio del Distrito Metropolitano de Quito, Administración Zonal. (Tesis Pregrado). Universidad Central del Ecuador. Consultado en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/12711/1/T-UCE-018-003-2017.pdf>

Seminario (2015) La productividad y su efecto en la rentabilidad de la Clínica San Francisco de Trujillo – año 2015. (tesis pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Consultado en: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/124113>

Silva-Padilla, A. y Flores-Ortíz, M. (2015). *La motivación y su relación con la productividad laboral del personal administrativo de la empresa electric en Tijuana Baja California*. (Tesis pregrado). Universidad Autónoma de Baja California. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Jorge_RestrepoMorales/publication/295920764_Flujos_Turisticos_en_Colombia_Perspectivas_y_Determinantes/links/56d0e08e08ae059e375d4d60.pdf#page=762

Vidaurre, W. (2018) en su investigación “La motivación laboral mejora la productividad en la Empresa Rio Hotel SRL Bagua – 2018” (Tesis pregrado) Universidad Señor de Sipán. Consultado en: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/264016>

Zavaleta, J. (2017) *Motivación y Productividad Laboral en los Trabajadores de las Dependencias Policiales de Distrito de Nuevo Chimbote 2017* (Tesis pregrado) Universidad Cesar Vallejo Consultado en: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/217581>

Zapata y Melo (2015) *Engagement y productividad en las empresas* (Tesis pregrado)
Universidad del Rosario. Consultado en:
[http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11562/1136885010-
2015.pdf?sequence=1](http://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11562/1136885010-2015.pdf?sequence=1)

Zavaleta, (2017) “*Motivación y productividad laboral en los trabajadores de las dependencias policiales del distrito de Nuevo Chimbote 2017*”(Tesis Pregrado).Recuperado de: <http://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/217581>

ANEXOS

Tabla 3. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
	OBJETIVO GENERAL				Comodidad de las instalaciones. Orden y limpieza. Condiciones laborales. Confianza con el jefe. Comunicación con los superiores.
	Proponer un Plan Motivacional para mejorar la Productividad Laboral en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca 2016.			Condiciones del trabajo Relaciones con superiores. Relaciones con compañeros de trabajo. Enriquecimiento de puesto. Empoderamiento	Relación con los compañeros de trabajo. Fraternidad. Confianza. Desarrollo de actividades innovadoras. Desarrollo de actividades innovadoras. Libertad de acción. Importancia del puesto. Flexibilidad de colaboración. Delegación de responsabilidades. Oportunidades de ascenso. Línea de Carrera.
	OBJETIVOS ESPECIFICOS:				
¿De qué manera un Plan Motivacional mejorará la Productividad Laboral en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca 2016?	<p>Identificar el nivel de motivación del personal del Plan Motivacional para mejorar la Productividad Laboral en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca 2016.</p> <p>Identificar el nivel de productividad del personal del Plan Motivacional para mejorar la Productividad Laboral en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca 2016.</p> <p>Diseñar el Plan Motivacional para incrementar la Productividad laboral en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca 2016.</p>	Plan Motivacional mejorará la Productividad Laboral en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca 2016.	<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Productividad.</p> <p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Motivación.</p>	Desarrollo de Carrera. Eficiencia Eficacia	Uso de tiempo y recursos. Percepción del nivel de calidad de trabajo. Responsabilidad de los trabajadores. Cumplimiento de las tareas asignadas. Conocimiento dentro del puesto de trabajo. Cumplimiento de los objetivos. Cumplimiento de estándares. Satisfacción de logros. Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo. Ingresos.

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO N° 2. Encuestas aplicadas a los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca.
CUESTIONARIO DE UN PLAN MOTIVACIONAL EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC- BAMBAMARCA- 2017

Por favor responda según su percepción en cada una de las alternativas

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d) Desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Tabla 4. Encuestas aplicadas a los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca.

ÍTEMS	PREGUNTAS	a	b	c	d	e
1	¿El ambiente donde desarrollo mis labores me resultan agradables y cómodas?					
2	¿Existe orden y limpieza de mi lugar de trabajo?					
3	¿Las condiciones laborales me animan a desempeñarme laboralmente de forma adecuada?					
4	¿La relación con mi superior es de confianza?					
5	¿La comunicación con mi jefe es fluida y asertiva?					
6	¿Mi relación con mis compañeros de trabajo es agradable?					
7	¿Califico los momentos que comparto con mis compañeros como muy fraternos?					
8	¿Existe confianza entre compañeros de trabajo?					
9	¿Me permiten desarrollar actividades innovadoras en mis labores?					
10	¿Tomo decisiones en mi puesto de trabajo sin consultar a mi superior?					
11	¿Decido sobre la forma de trabajar de mi puesto de trabajo?					
12	¿Mi trabajo es indispensable para el buen funcionamiento del área?					
13	¿Soy flexible cuando me otorgan responsabilidades de colaboración que no son específicamente de mi puesto?					
14	¿Mi superior ha puesto en mi responsabilidad que difieren de la naturaleza de mi puesto?					
15	¿Pienso que puedo ascender de puesto dentro de la organización?					
16	¿Existe línea de carrera en la Municipalidad Provincial de Hualgayoc?					
17	¿Percibo a la Institución como un lugar donde puedo desarrollarme profesionalmente?					

CUESTIONARIO PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC-BAMBAMARCA - 2017

Por favor responda según su percepción en cada una de las alternativas

- a. Totalmente de acuerdo
- b. De acuerdo
- c. Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d. Desacuerdo
- e. Totalmente en desacuerdo

Tabla 5. Encuestas aplicadas a los trabajadores del área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca

ÍTEMES	PREGUNTAS	a	b	c	d	e
1	¿El tiempo y recursos utilizados es el adecuado para realizar mis actividades?					
2	¿Cree que su trabajo es desarrollado con calidad?					
3	¿Su grado de responsabilidad está acorde a su capacidad profesional?					
4	¿Usted cumple con las tareas que le han asignado?					
5	¿Usted conoce las funciones que se desarrolla en su puesto de trabajo?					
6	¿Usted cumple a cabalidad con los objetivos propuestos?					
7	¿Cumplo con las normas y procedimientos establecidos por la institución?					
8	¿Se encuentra satisfecho con los logros obtenidos?					
9	¿Lidera y coopera adecuadamente con sus compañeros de trabajo?					
10	¿Sus labores realizadas han incrementado los ingresos de la Institución?					

Aplicación de la Encuesta



Fuente: *Elaboración propia.*

Aplicación de la Encuesta



Fuente: *Elaboración propia*

JUICIO DE ESPERTO 1

NOMBRE: SEGUNDO CARLOS HUAMAN LARA

TITULO O GRADO ACADEMICO: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Nº	Variable/Dimensión/ Indicador/Ítem/ Alternativas	4	3	2	1		
		Excelente	Buena	Regular	Inadecuada		
1	Consistencia interna		X				
2	Las motivaciones	X					
3	Las problematizaciones		X				
4	Gramática			X			
5	Relevancia		X				
TOTAL:		1	3	1	0		
LIKER:		4	9	2	0	15	BUENA:

MÁXIMO:	20
MÍNIMO:	5
MEDIO:	12.5

DISTANCIA:	15
INTERVALO:	3.75

ESCALA CUALICUANTITATIVA

5.00	8.75	INADECUADA:
8.76	12.51	REGULAR:
12.52	16.27	BUENA:
16.28	20.00	EXCELENTE



SEGUNDO CARLOS HUAMÁN LARA
LIC. ADM. CLAD N° 17868

JUICIO DE ESPERTO 2

NOMBRE: OSWALDO HUAMAN AGUILAR

TITULO O GRADO ACADEMICO: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

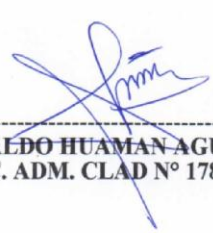
N°	Variable/Dimensión/ Indicador/Ítem/ Alternativas	4	3	2	1	16	BUENA:
		Excelente	Buena	Regular	Inadecuada		
1	Consistencia interna		X				
2	Las motivaciones		X				
3	Las problematizaciones	X					
4	Gramática		X				
5	Relevancia		X				
TOTAL:		1	4	0	0		
LIKER:		4	12	0	0		

MÁXIMO:	20
MÍNIMO:	5
MEDIO:	12.5

DISTANCIA:	16
INTERVALO:	4

ESCALA CUALICUANTITATIVA

5.00	8.75	INADECUADA:
8.76	12.51	REGULAR:
12.52	16.27	BUENA:
16.28	20.00	EXCELENTE


OSWALDO HUAMAN AGUILAR
 LIC. ADM. CLAD N° 17873

JUICIO DE EXPERTO 3

NOMBRE: MERLY RUNETH TORRES SÀNCHEZ

TITULO O GRADO ACADEMICO: LICENCIADO EN ADMINISTRACION

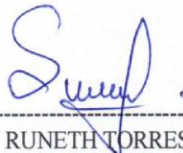
N°	Variable/Dimensión/ Indicador/Ítem/ Alternativas	4	3	2	1		
		Excelente	Buena	Regular	Inadecuada		
1	Consistencia interna		X				
2	Las motivaciones		X				
3	Las problematizaciones		X				
4	Gramática			X			
5	Relevancia			X			
TOTAL:		0	3	2	0		
LIKER:		0	9	4	0	13	BUENA:

MÁXIMO:	20
MÍNIMO:	5
MEDIO:	12.5

DISTANCIA:	15
INTERVALO:	3.25

5.00	8.75	INADECUADA:
8.76	12.51	REGULAR:
12.52	16.27	BUENA:
16.28	20.00	EXCELENTE

ESCALA CUALICUANTITATIVA



MERLY RUNETH TORRES SÀNCHEZ

LIC. ADM. CLAD N° 14068



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC – BAMBAMARCA
"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"



AUTORIZACIÓN

Yo, José Daniel Rubio Aguilar; Gerente de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc-Bambamarca, doy la autorización a los alumnos de la Universidad Señor de Sipán – Chiclayo; María Nancy Torres Tirado y Belermino Cubas Bautista, para realizar su trabajo de Investigación y Aplicación de Encuestas a todo el Personal que labora en dicha Gerencia en los temas de Motivación y Productividad Laboral.

En calidad de Gerente Autorizo apliquen dicha encuesta para los fines que crean por conveniente.

Atentamente;



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC - BAMBAMARCA
Abg. José Daniel Rubio Aguilar
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA

FORMATO T1



FORMATO N° T1-CI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 26 de enero del 2018

Señores
Centro de Información
Universidad Señor de Sipán
Presente. -

Los suscritos:

CUBAS BAUTISTA BELERMINO con DNI: 44233897

TORRES TIRADO MARIA NANCY, con DNI: 73701215.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

PLAN MOTIVACIONAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC- BAMBAMARCA 2016, presentado y aprobado en el año 2018, como requisito para optar el Título de Licenciados en Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Centro de Información de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web del Centro de Información, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	Número de Documento de Identidad	Firma
CUBAS BAUTISTA BELERMINO	44233897	
TORRES TIRADO MARIA NANCY	73701215	

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS

Yo, José Arturo Rodríguez Kong, Coordinador de Investigación de la EAP Administración y revisor de la investigación aprobada mediante **Resolución N° 1742-FACEM-USS-2016**, del (los) egresado (s) **Cubas Bautista Belermino y Torres Tirado María Nancy**, autor de la investigación titulada: **PLAN MOTIVACIONAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOCBAMBAMARCA – 2016**, puedo constar que la misma tiene un índice de similitud de **25%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 221-2019/PD-USS, de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 23 de enero del 2020



Mg. José Arturo Rodríguez Kong
DNI N° 46413560

Índice de similitud: TURNITIN

PLAN MOTIVACIONAL PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL EN EL ÁREA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUALGAYOC-BAMBAMARCA – 2016

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	17%	1%	21%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	3%
4	documents.tips Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe	1%
6		1%
7		1%
8		

DECLARACION JURADA



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores x

Cubas Bautista Belermino

Apellidos y nombres

44233897

2151812967

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Torres Tirado Maria Nancy

Apellidos y nombres

73701215

2151811233

Presencial

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Proyecto de investigación Informe de investigación x

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado:
Plan Motivacional para mejorar la productividad laboral en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc- Bambamarca 2016.

La misma que presento para optar el grado de:

Título de Licenciados en Administración

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Cubas Bautista Belermino
DNI N° 44233897




Torres Tirado Maria Nancy
DNI N° 73701215



UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN



"Año del diálogo y la reconciliación nacional"

Ciudad Universitaria, octubre 2018.

Sr. Lic.
EDY LEÓN BENAVIDES RUIZ Alcalde
MPH - BAMBAMARCA
Presente.

Asunto: Solicito autorización para aplicación de Tesis.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a nombre de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales - de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicito gentilmente autorice el ingreso a sus instalaciones a los alumnos del X ciclo, para que apliquen Instrumentos para el desarrollo de su tesis denominado "Plan Motivacional para Mejorar la Productividad Laboral en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial De Hualgayoc- Bambamarca - 2016", en horarios coordinados con su despacho.


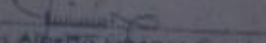
Detalle datos de los alumnos:

- Belermino Cubas Bautista - DNI: 44233897
- Maria Nancy Torres Tirado - DNI: 73701215

Por lo que pido a Ud. brinde las facilidades del caso a fin de que nuestras alumnas no tengan inconvenientes y puedan ejecutar su tesis.

Agradezco por anticipado la atención que brinde al presente y sin otro particular, aprovecho la oportunidad para renovarles las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

 UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC

Mg. Jesús Alberto Jiménez García
DECANO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS EMPRESARIALES

ADMISIÓN E INFORMES
(074 481610-074 481632)
CAMPUS USS
Km. 9, Carretera a Pimental
Chiclayo, Perú
www.uss.edu.pe