



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

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

**PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor(es):**

**Cubas Bautista Belermino  
Torres Tirado María Nancy**

**Asesor:**

**MBA. Ricardo Rivera Tantachuco**

**Línea de Investigación:**

**Talento Humano y Comportamiento Organizacional**

**Pimentel – Perú**

**2017**

## 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.

## ÍNDICE

Pág.

RESUMEN .....	3
I. INTRODUCCIÓN:.....	5
1.1. Justificación e importancia de la investigación: .....	5
1.2. Antecedentes de Estudio: .....	6
1.2.1A nivel Internacional: .....	6
1.2.2. A nivel Nacional:.....	8
1.3.Objetivos de la Investigación: .....	9
1.3.1.Objetivo General: .....	9
1.3.2.Objetivos específicos:.....	10
1.4.Alcance del Estudio .....	10
1.5.Teorías que Fundamentan el Estudio.....	11
1.5.2.Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland: .....	11
1.5.3.Teoría motivacional de la expectativa: .....	12
1.5.4.Teoría de la Equidad:.....	12
1.5.5.Teoría de la atribución en el desempeño: .....	12
1.5.6.Teoría de la adaptación al trabajo:.....	13
1.6.MARCO METODOLÓGICO: .....	13
1.6.1.Tipo y diseño de la investigación: .....	13
1.7.Población y Muestra: .....	13
1.7.1.Población: .....	13
1.7.2.Muestra: .....	14
1.7.3.Hipótesis: .....	14
II.DESARROLLO: .....	14
2.1.Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	14
2.2.Instrumentos de recolección de datos: .....	14
2.3.Procedimiento de recolección de datos: .....	14
III.CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES: .....	15
3.1.Conclusiones: .....	15
3.2.Recomendaciones: .....	15
IV.CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA ELABORAR LA TESINA: .....	16
V.REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	16
VI.ANEXOS:.....	19

## **INTRODUCCIÓN:**

### **1.1. Justificación e importancia de la investigación:**

La investigación es pertinente, porque permitirá a la Municipalidad de Hualgayoc – Bambamarca obtenga la información necesaria acerca del nivel de motivación laboral y productividad con el que cuentan sus colaboradores. Así también, se podrá conocer los sentimientos y necesidades que éstos experimentan, las cuales servirán para idear la propuesta motivacional que mejor se ajuste a sus necesidades. En tal sentido, logrará una mejora en la motivación y productividad de sus colaboradores.

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 los colaboradores se sientan satisfechos, motivados y por lo tanto aumente el desempeño y de esta manera la productividad. Así mismo, el desarrollo y bienestar de las personas que la integran, junto con la mejora de la sociedad que de ella depende.

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 mejorar la productividad laboral en el Área de Administración Tributaria ya que permitirá tener un personal motivado y eficiente.

## **1.2. Antecedentes de Estudio:**

### **1.2.1. A nivel Internacional:**

**Contreras, M. (2015)**, en la tesis “La Motivación e Incentivos al Personal de la empresa IRVIX SA como medios para incrementar la productividad”, realizado con el objetivo de preparar un Plan de Incentivos y Motivación al Personal para incrementar la productividad de la empresa en estudio. La población de estudio estuvo conformada por los 25 trabajadores. La investigación es de tipo descriptivo propositivo, correlacional y no experimental transversal. El instrumento fue un cuestionario de motivación que consto de 15 preguntas, para medir la motivación de los colaboradores. Se concluye con una propuesta a implementarse, que considera varios aspectos y su plan de acción, en la cual constan entre los principales puntos planteados el establecimiento de objetivos, el desarrollo de un manual de funciones, la implementación de políticas, diseño de un plan de capacitación, un plan de incentivos y la integración del personal en las decisiones empresariales. Con ello se prevé lograr un recurso humano motivado, productivo, en favor del desarrollo empresarial.

**Campos. C. (2015)**, En la tesis: “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”, realizado con el objetivo de implementar un programa de motivación laboral para mejorar el clima laboral del personal administrativo en una institución militar. La hipótesis plantea que la implementación de un programa de motivación, mejorará el clima laboral. La metodología empleada por los autores fue correlacional, no experimental, con método deductivo y estadístico. Se trabajó en una muestra total de 30 trabajadores administrativos, empleando como instrumentos válidos y confiables para medir el grado de motivación y clima laboral, antes y después de la aplicación del programa de motivación durante seis meses; concluyen que más del 90% percibe un buen clima laboral, mientras que el 10% evidencia margen aceptable; con la recomendación de

ampliar el ámbito de estudio, mejorando todos los subsistemas de Recursos Humanos.

**Zabala, O. (2014)**, en la tesis “Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartidos de una empresa embotelladora de bebidas”, realizado con el objetivo medir la relación entre ambas variables en estudio en la empresa de bebidas; teniendo como población a 58 trabajadores de esta empresa mexicana. Emplearon dos instrumentos válidos y confiables, para medir tanto los factores intrínsecos y extrínsecos de la motivación, así como de la satisfacción laboral. Los autores concluyeron relaciones positivas entre la motivación intrínseca y la satisfacción laboral, así como entre los factores extrínsecos y la satisfacción laboral.

**Bedoya, V. (2014)**, en la tesis “Motivación femenina, caso sector financiero”, realizado con objetivo de describir que factores motivan a las mujeres directivas del sector financiero de Antioquia en Colombia. La investigación fue de tipo descriptivo, no experimental y transversal, realizado en una muestra de 19 mujeres trabajadoras de entidades financieras. Se concluye generar estrategias de motivación para las mujeres directivas del sector financiero para generar mayores satisfacciones y desempeño laboral.

**Maldonado L, (2013)**, en la tesis “Motivación para mejorar la productividad en las Imprentas de la Ciudad de Quetzaltenango”, tuvo como objetivo verificar que tanto la motivación en los colaboradores de las imprentas de la ciudad de Quetzaltenango tendría un impacto positivo o no en la productividad, el estudio que utilizaron es de tipo descriptivo, esta investigación se realizó con una muestra de 36 Imprentas de la Ciudad de Quetzaltenango, la cual tuvo como conclusión que no contaban con planes de motivación y por ende causa en cada colaborador no producir lo que realmente se espera.

### 1.2.2. A nivel Nacional:

**Castañeda E. y Julca L. (2016)** en su tesis “Aplicación de un programa de motivación laboral para mejorar la productividad de los trabajadores del área de ventas en la distribuidora Casther y asociados S.A.C”, para el año 2016”, tuvo como objetivo definir en qué medida el diseño de un programa de motivación laboral incrementará la productividad de los trabajadores del área de ventas de la empresa distribuciones Casther & Asociados S.A.C., el estudio que utilizaron es de tipo aplicativo Pre- Experimental, con una población de 12 trabajadores del área de ventas y con nuestra muestra 12 trabajadores, la cual tuvo como conclusión que existe influencia entre la motivación laboral y productividad.

**Pacheco & Mayta (2016)**, en su tesis “La motivación y el desempeño laboral de una oficina de los registros públicos”, tuvo como objetivo establecer la relación que existe entre la motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Oficina Registral de Santiago de Surco, en el 2016, el estudio que utilizaron es de tipo correlacional, transversal y no experimental, con una población de 26 empleados y con una muestra de 26 empleados, lo cual tuvo como conclusión se identificó que el desempeño laboral de los empleados no fue el más adecuado, por no tener óptimos programas de motivación por parte de la institución; lo cual repercute en la consecución de los objetivos y la imagen institucional.

**Velásquez, N. (2015)**, En su tesis “Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote”, con el objetivo de determinar en qué la motivación laboral influye en la productividad de las empresas industriales del sector pesquero en el distrito de Chimbote, el estudio que utilizaron es de tipo cuantitativo, descriptivo y no experimental, con una población de 52 empresas industriales de Chimbote y una muestra de selección no pirobalística. El autor 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, J. (2015)**, en su tesis “Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú”, con el objetivo de relacionar la motivación con el desempeño laboral de la Institución Armada en estudio. Emplearon el método cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional, con diseño transversal en una muestra de 151 efectivos y los instrumentos de recopilación de información utilizados fueron escalas de motivación y cuestionarios de desempeño laboral altamente confiables. Concluyeron que existe una relación entre la motivación laboral y el desempeño laboral.

**Pérez, J. & Verástegui, Á. (2013)**, en la tesis “Propuesta motivacional para mejorar el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur - caso Avícola Vera E.I.R.L. – 2012”, realizada con el objetivo de e elaborar una propuesta motivacional en función de las necesidades de los colaboradores de una microempresa de Lima Sur y ayudar a mejorar el desempeño laboral. La población de estudio estuvo conformada por los 14 trabajadores. El tipo de investigación fue descriptivo y propositiva. El instrumento de recopilación de datos fue un cuestionario que consto de 30 preguntas, para medir la motivación y el desempeño laboral en los colaboradores. Los resultados de la investigación arrojaron un valor de  $p = 0.006$ , y con ello los autores rechazaron la hipótesis alterna, por lo que la aplicación de la propuesta motivacional mejora el desempeño laboral en los colaboradores de una MYPE de Lima Sur.

### **1.3. Objetivos de la Investigación:**

#### **1.3.1. 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.



### **1.3.2. Objetivos específicos:**

- a. Identificar el nivel de motivación del personal del Área de Administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca 2016.
- b. Identificar el nivel de productividad del personal del Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca 2016.
- c. Diseñar el plan motivacional para incrementar la productividad laboral en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc - Bambamarca 2016.

### **1.4. Alcance del Estudio**

Nuestro presente trabajo de investigación sólo está referido al estudio de **Plan Motivacional para mejorar la Productividad Laboral en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc– Bambamarca 2016.**

Sirvió como base inicial para futuros emprendedores; que estuvo concentrada en una referencia, sobre todo como antecedente para posteriores averiguaciones específicamente relacionadas al tema tratado, permitió conocer más a fondo la realidad de nuestro personal de la ciudad de Bambamarca.

Escasa información bibliográfica la cual no nos permite hermanar información adecuada para el tema de indagación, ya que esto requiere de bastante información actualizada para poder hacer un análisis, más profundo de la investigación.

Poca disponibilidad de tiempo del personal de la Municipalidad para participar de la encuesta, debido al horario de trabajo lo que dificultó la recolección de datos completos y obtener la información adecuada.

## **1.5. Teorías que Fundamentan el Estudio**

### **1.5.1. Teorías de motivación:**

Las teorías del contenido, “se refieren a los factores internos de la persona y a la manera en que éstos activan, dirigen, sustentan o paralizan su comportamiento, sea, las necesidades específicas que motivan a las personas” (p. 312). 23

### **1.5.2. Teoría de las necesidades adquiridas de McClelland:**

McClelland plantea en esta teoría determinar “posible existencia de motivos aprendidos, que influyen en el comportamiento de las personas en el trabajo” (citado en Koontz & Weihrich, 2002, p.56). McClelland señala que factores externos en especial la cultura influye en las personas incrementando deseo de superación y afiliarse con sus semejantes.

Las teorías del proceso, “que describen y analizan la serie de pasos que activan, dirigen, mantienen o paralizan el comportamiento” (p.312).

Y las teorías del refuerzo, “que se basan en las consecuencias de un comportamiento exitoso o fallido” (p.313).

Necesidad de logro o realización, “se refiere al impulso por sobresalir, de tener logros en relación con un conjunto de normas, de una lucha continua para conseguir el éxito” (p.88).

Necesidad de poder, “se refiere a ese deseo de una persona por influir sobre otra, la necesidad de hacer que otros se comporten de determinada manera”. (p.88).

Necesidad de afiliación, “el deseo de tener relaciones interpersonales, amistosas y cercanas”. (p.88).

Estos tres motivos adquiridos serán importantes para las personas interesadas en actuar eficazmente en una empresa. Sin embargo, estas deben estar orientadas a la obtención del éxito dentro del mundo competitivo que se vive actualmente.

McClelland implantó un esquema donde resaltan tres de los impulsos más dominantes y orienta su importancia en la motivación. Estudios revelaron que los impulsos motivacionales de los individuos reflejan elementos. Esta indagación se centró en los impulsos hacia el logro, la afiliación y el poder.

### **1.5.3. Teoría motivacional de la expectativa:**

Sus principales defensores fueron Vroom Lyman W. Porter y Edward E. Lawler. Esta teoría afirma “que las personas tienen creencias y expectativas respecto a eventos futuros en sus vidas, por lo que, para analizar la motivación, 29

se requiere conocer lo que las personas buscan de la organización y la forma en que creen poder conseguirlo” (Hellriegel & Slocum, 2000, p.168).

### **1.5.4. Teoría de la Equidad:**

Esta teoría se debe a las aportaciones de Adams 1963, citado en Ramírez, C. (2010), quien enfatiza que los seres humanos siempre realizan comparaciones de tipo social, y la motivación o desmotivación se da en la percepción que realizamos frente a la equidad o inequidad existente.

### **1.5.5. Teoría de la atribución en el desempeño:**

Es una teoría de la psicología social desarrollada por Fritz Heider 1958, citado en Ramírez, C. (2010), esta teoría se refiere a como “el individuo explica la causa de una conducta o eventos específicos y ayuda a la administración a entender cómo piensan los clientes o los trabajadores acerca de los acontecimientos, revelando información acerca de su motivación, comportamiento y procesos de pensamiento” (p.84).

### **1.5.6. Teoría de la adaptación al trabajo:**

Según Dawis y Lofquist (1984, Ramírez, C. (2010), tienen por base la interacción entre el individuo y el ambiente de trabajo. Estos autores, refieren que los individuos “procuran desarrollar y mantener una cierta correspondencia con el ambiente de trabajo, de acuerdo con un proceso continuo y dinámico” (p.86).

## **1.6. MARCO METODOLÓGICO:**

### **1.6.1. Tipo y diseño de la investigación:**

#### **a. Tipo de investigación:**

**Cuantitativa**, recoge y analiza datos sobre variables y estudia las propiedades y fenómenos cuantitativos.

#### **b. Diseño de investigación:**

**No experimental**, puesto que se observa los hechos tal y como ocurre en su contexto sin intervenir en su desarrollo.

**Descriptivo – propositivo**, la presente investigación es descriptiva por que 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 con base en los resultados del proceso de investigación.

**Transversal**, ya que nuestra investigación se llevará a cabo en un determinado momento del tiempo.

## **1.7. Población y Muestra:**

### **1.7.1. Población:**

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

### **1.7.2. Muestra:**

Al ser la muestra pequeña, se tomó la totalidad de la población, la cual suma 20 colaboradores de la organización.

### **1.7.3. Hipótesis:**

Plan Motivacional para mejorar la productividad laboral en el área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc–Bambamarca 2017.

## **II. DESARROLLO:**

### **2.1. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **Encuesta:**

En este caso lo más importante para la recopilación de información es necesario utilizar esta técnica de recolección de datos dará lugar a establecer contacto con las unidades de observación por medio de los cuestionarios previamente establecidos.

### **2.2. Instrumentos de recolección de datos:**

El cuestionario como instrumento de recolección de datos está compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios para alcanzar los objetivos del estudio; se utilizará para recabar información de cada unidad de análisis objeto de estudio y que constituye el centro del problema de investigación. El cuestionario nos permitirá estandarizar y uniformar el recabado de la información. Antes de su aplicación se procederá a su validación a través del juicio de tres expertos en el tema investigado.

### **2.3. Procedimiento de recolección 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.

### **III. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:**

#### **3.1. 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%).

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 Provincial de Hualgayoc- Bambamarca 2016.

#### **3.2. Recomendaciones:**

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.

Los talleres motivacionales propuestos, se desarrollen por especialistas en motivación, que puedan dirigir esta labor de manera efectiva.

Asimismo, enriquecer y estructurar las tareas con el fin de dotar de mayor interés y significación al trabajo.

#### IV. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA ELABORAR LA TESINA:

COD	ACTIVIDAD	FECHA Y SEMANA			
		1	2	3	4
1	Elaboración del proyecto	x			
2	Entrega del proyecto		x	x	
3	Ejecución del proyecto			x	
4	elaboración del informe de la tesina	x			X
5	Entrega de la tesina				X
6	Sustentación de la tesina				X

#### V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bedoya Zuluaga, V. T. *Motivación femenina: caso sector financiero* (Tesis Doctoral). Universidad Nacional de Colombia-Sede Medellín). Recuperado desde: <http://www.bdigital.unal.edu.co/50106/>

Bisetti Tapia, J. A. (2015). *Motivación y desempeño laboral en el personal subalterno de una institución armada del Perú*, 2015. (Tesis de Grado). Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado desde: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/110>

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 desde: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/7520>

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

- 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 desde: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5017>
- Chang Yui, A. L. (2010). Estudio de la motivación laboral y el conocimiento de la necesidad predominante según la teoría de las necesidades de McClelland, en los médicos del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de San Marcos. Recuperado desde: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2513>
- Llerena Salán, C. J., & DT López Paredes, A. (2014). *El Nivel de Estrés Laboral y su incidencia en la Productividad del personal de la Empresa Lavandería y Tintorería LAVA-CLASSIC de la ciudad de Pelileo*. (Tesis de Grado). Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de organización de Empresas.). Recuperado desde: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7135>.
- Ochoa, K. (2014). Motivación y productividad laboral en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX (tesis de grado). Universidad Rafael Landívar – México. Recuperado en: [https://s3.amazonaws.com/academia.edu/documents/](https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/)
- 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 de grado). Universidad Autónoma de Baja California Recuperado en: [https://www.researchgate.net/profile/Jorge\\_Restrepo-Morales/publication/295920764\\_Flujos\\_Turisticos\\_en\\_Colombia\\_Perspectivas\\_y\\_Determinantes/links/56d0e08e08ae059e375d4d60.pdf#page=762](https://www.researchgate.net/profile/Jorge_Restrepo-Morales/publication/295920764_Flujos_Turisticos_en_Colombia_Perspectivas_y_Determinantes/links/56d0e08e08ae059e375d4d60.pdf#page=762)
- Maldonado, L. (2013). Motivación para mejorar la productividad en las Imprentas de la Ciudad de Quetzaltenango (Tesis de Grado). Universidad Rafael Landívar. México. Recuperado desde: <http://studylib.es/doc/6466075/motivaci%C3%B3n-para-mejorar-la-productividad-en-las-imprentas>.



Pacheco, J., & 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 desde: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/977>

Peralta, V., & Ruth, N. (2015). Gestión de motivación laboral y su influencia en la productividad de las empresas industriales en Chimbote. (Tesis de Grado). Universidad Nacional de Trujillo. Peru. Recuperado desde: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5994>

Pérez, J. & Verástegui, A. (2013). 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 desde: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/125>

Zavala, O. (2014). Motivación y satisfacción laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas (Tesis de Maestría). Instituto Politécnico Nacional, México. Recuperado desde: <http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/7135>.

## VI. ANEXOS:

### N° 01: ENCUESTAS APLICADAS A LOS TRABAJADORES DEL AREA DE ADMINISTRACION 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- 2016

Edad: \_\_\_\_\_ Género: Masculino  Femenino

Puesto de Trabajo: \_\_\_\_\_

Condición laboral: Nombrado  Cas  Locación de servicios

Tiempo de servicios: Años  Meses

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

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 - 2016**

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

ÍTEMS	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	¿Cumpla 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?					

GRACIAS POR SU TIEMPO

**Foto 01: Juicio de expertos**



**UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES**

**JUICIO DE ESPERTO 1**

**NOMBRE:** SEGUNDO CARLOS HUAMAN LARA

**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:		1	3	1	0		
LIKER:		4	9	2	0	<b>15</b>	<b>BUENA:</b>

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**

**Foto 02: Juicio de expertos**



**UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES**

**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		
		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	<b>16</b>	<b>BUENA:</b>

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**

**Foto 03: Juicio de expertos**



**UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS  
EMPRESARIALES**

**JUICIO DE EXPERTO 3**

**NOMBRE:** MERLY RUNETH TORRES SÀNCHEZ

**TITULO O GRADO ACADEMICO:** LICENCIADO EN ADMINISTRACION

Nº	Variable/Dimensión/ Indicador/Ítem/ Alternativas	4	3	2	1	13	BUENA:
		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		

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



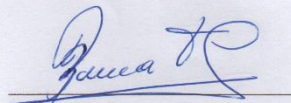
**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN**

Yo, MBA. Ricardo Rivera Tantachuco, docente de la asignatura de Investigación II de la EAP de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 1742 - 2016/0983-USS, presentada por el (los) estudiante(s) Cubas Bautista Belermino y Torres Tirado María Nancy, titulada Plan motivacional para mejorar la productividad laboral en el área de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc – Bambamarca - 2016.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 23% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Resolución Rectoral N° 007-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de turnitin en la USS, para el año 2017.

Pimentel, 06 de octubre de 2017

  
\_\_\_\_\_  
Rivera Tantachuco Ricardo  
DNI N° 17634312

**Nota. Autorizado por el Señor Decano de la FACEM: 27-03-2017-(trámite documentario)**





## Plan motivacional para mejorar la productividad laboral en el área de administración tributaria de la municipalidad provincial de Hualgayoc-Bambamarca 2016

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>23%</b> INDICE DE SIMILITUD	<b>24%</b> FUENTES DE INTERNET	<b>0%</b> PUBLICACIONES	<b>13%</b> TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.autonoma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>studylib.es</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Señor de Sipan</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>docslide.us</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>docplayer.es</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>buenaspracticas.stps.gob.mx</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>mercatur.org</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>dspace.utpl.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



**FORMATO Nº 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 2017, como requisito para optar el Grado de Bachiller, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la 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 Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
CUBAS BAUTISTA BELERMINO	44233897	
TORRES TIRADO MARIA NANCY	73701215	

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:  Autor  Autores

Cubas Bautista Belermينو

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

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

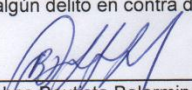
1. Soy autor o autores del proyecto e informe de investigación titulado:  
**Plan Motivacional para mejorar la productividad laboral en el Área de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc- Bambamarca 2016.**

La misma que presento para optar el grado de:

Bachiller 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 Belermينو  
DNI N° 44233897



  
Torres Tirado Maria Nancy  
DNI N° 73701215

