

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**  
**FACULTAD DE ECOTURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y**  
**NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**“MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES  
DE LA GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
TAMBOPATA - 2018”**

**PRESENTADO POR:**

Br. MURIEL MAMANI Paolo Fidel

Br. HUACHO MEZA Roger Humberto

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

DR. LEÓN RAMÍREZ Alexis

**CO - ASESORA:**

DRA. BELLIDO ASCARZA Yajhayda

**PUERTO MALDONADO – 2019**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**  
**FACULTAD DE ECOTURISMO**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION Y**  
**NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**“MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES  
DE LA GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACIÓN  
TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE  
TAMBOPATA - 2018”**

**PRESENTADO POR:**

Br. MURIEL MAMANI Paolo Fidel

Br. HUACHO MEZA Roger Humberto

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**ASESOR:**

DR. LEÓN RAMÍREZ Alexis

**CO - ASESORA:**

DRA. BELLIDO ASCARZA Yajhayda

## DEDICATORIA

A **DIOS** por brindarme la fortaleza necesaria para lograr mis objetivos.

A mi madre **Flora Mamani Caccyaccoa** y a mi padre **Fidel Muriel Ramos** (QEPD), quienes siempre me brindaron su apoyo y amor incondicional.

A mi Hermano **Walker Denis Muriel Ramos**, quien fue mi mayor inspiración y ejemplo a seguir en mi vida universitaria y profesional.

### **Bach. Paolo Fidel Muriel Mamani**

A nuestro creador **DIOS** por darme la fuerza necesaria para terminar mis estudios universitarios.

A mi madre **Zenovia Meza Calderón**, por su apoyo incondicional y su motivación durante toda mi etapa de estudiante.

A mis hermanos y hermanas que siempre estuvieron alentándome y brindándome su apoyo moral para cumplir mis objetivos.

### **Bach. Roger H. Huacho Meza**

## **AGRADECIMIENTOS**

Queremos expresar nuestro profundo agradecimiento a DIOS por siempre iluminar nuestras vidas, y por brindarnos su bendición para lograr nuestros objetivos.

A nuestros familiares quienes siempre nos brindaron su apoyo, y motivación incondicional en toda nuestra etapa educativa.

A la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, por ser nuestra casa de estudios, en el cual nos formamos personal y profesionalmente.

A los Docentes y Compañeros de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, por haber compartido su conocimientos, experiencias y recomendaciones durante nuestra etapa formativa.

A nuestro Asesor, Dr. Alexis León Ramírez y a nuestra co-asesora Dra. Yajhayda Bellido Ascarza, por ser guía en la ejecución de este trabajo de investigación.

**Paolo Muriel y Roger Huacho**

## PRESENTACIÓN

SEÑORA DECANA DE LA FACULTAD DE ECOTURISMO DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO.

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios y con la finalidad de optar al Título Profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales, ponemos a consideración de ustedes el Proyecto de Tesis titulado: “Motivación y su relación con la productividad de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018”, el cual cumple con todas las exigencias del caso.

Con la confianza de contribuir al desarrollo universitario a través de esta investigación, ponemos a vuestra consideración Señores Miembros del Honorable Jurado, para la recepción de las aportaciones, observaciones y demás recomendaciones para enriquecer esta presentación.

Atentamente

Br. Paolo Fidel Muriel Mamani

Br. Roger Humberto Huacho Meza

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Motivación y su relación con la productividad de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018”, siendo el objetivo determinar la relación que existe entre la Motivación y la Productividad de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018; para la obtención de la información se aplicó los instrumentos a 31 trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata, el tipo y diseño de la tesis es descriptivo correlacional de corte transversal. Se aplicó un cuestionario para cada variable, el de Motivación tenía 17 ítems con escala de Likert (Nunca, Casi Nunca, A Veces, Casi Siempre y Siempre); el cuestionario Productividad, tenía 16 ítems, con la misma escala de Likert, haciendo un total de 33 ítems. La validez y la confiabilidad del instrumento fueron realizadas según el coeficiente de Alfa de Cronbach y los resultados obtenidos para ambas variables fue de ,898 siendo los instrumentos de “Muy Buena Confiabilidad”.

El coeficiente de correlación entre las variables estudiadas es de ,510, lo cual indica una correlación positiva moderada, habiendo suficiente evidencia estadística, para aceptar la hipótesis alterna, al haber una influencia significativa entre La Motivación y la Productividad de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.

### **Palabras claves:**

Motivación, factores higiénicos, factores motivacionales, productividad, eficiencia, eficacia.

## ABSTRACT

This research work entitled "Motivation and its relationship with the productivity of the Workers of the Revenue Management and Tax Administration of the Provincial Municipality of Tambopata - 2018", the objective being to determine the relationship between the Motivation and Productivity of the Workers of the Revenue Management and Tax Administration of the Provincial Municipality of Tambopata - 2018; To obtain the information, the instruments were applied to 31 workers of the Revenue Management and Tax Administration of the Provincial Municipality of Tambopata, the type and design of the thesis is descriptive correlational cross-sectional. A questionnaire was applied for each variable, the Motivation one had 17 items with a Likert scale (Never, Almost Never, Sometimes, Almost Always and Always); The Productivity questionnaire had 16 items, with the same Likert scale, making a total of 33 items. The validity and reliability of the instrument were performed according to the Cronbach's alpha coefficient and the results obtained for both variables was 898, being the instruments of "Very Good Reliability".

The correlation coefficient between the variables studied is 510, which indicates a moderate positive correlation, with sufficient statistical evidence, to accept the alternative hypothesis, as there is a significant influence between the Motivation and Productivity of the Management Workers of Income and Tax Administration of the Provincial Municipality of Tambopata - 2018.

Keywords:

Motivation, hygienic factors, motivating factors, productivity, efficiency, effectiveness.

## INTRODUCCIÓN

Mediante la Investigación “Motivación y su relación con la productividad de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018”, Se busca establecer el nivel de relación que existe entre las variables motivación y productividad de los trabajadores de dicha gerencia, con el objetivo de generar un mayor grado de desempeño de los colaboradores, satisfaciendo sus necesidades de motivación y en consecuencia de la gerencia y entidad misma.

Motivar no es sencillo, para ello se debe entender las necesidades de las personas. La motivación al ser un estado interno que genera una acción, es un término que origina valor en cualquier ámbito de la vida, sin embargo, cobra una mayor importancia en la vida laboral pues esta impulsa un mayor desempeño en las actividades que realizan los individuos, por lo que es importante estar motivados para que el trabajo sea un medio de satisfacción y no un trabajo alineado y opresor.

La motivación y la productividad han sido constantemente objeto de estudio de investigación, por el grado de importancia que estas tienen en cuanto al cumplimiento y consecución de objetivos y/o metas en todo tipo de organización.

Lograr una mayor productividad implica tener una buena gestión del talento humano por parte de la alta gerencia, realizando estrategias motivacionales que busquen un bienestar integral en cada uno de los trabajadores, para que puedan desarrollarse de manera eficaz y/o eficiente.

Según Armstrong da a conocer que la motivación de los recursos humanos consiste fundamentalmente en mantener culturas y valores corporativos que conduzcan a un alto desempeño. En este sentido las estrategias adoptadas por la alta gerencia de cada organización relacionada al cumplimiento de objetivos y/o metas están enmarcadas en lograr una eficaz motivación.

La Municipalidad Provincial de Tambopata tiene 116 años de fundación política, es una institución pública que tiene la función de administrar los ingresos económicos y desarrollar labores en beneficio y progreso de la comunidad, cuenta con ocho (8) gerencias, dentro de ellas la Gerencia de

Rentas y Administración Tributaria, siendo esta última nuestro campo de estudio.

Para este proyecto de tesis se siguió el siguiente orden de la estructura de la investigación, que comprende cuatro capítulos:

En el Capítulo I, encontraremos la descripción del problema, la formulación del problema, los objetivos, las variables, la operacionalización de variables, justificación, consideraciones éticas y generalidades de la investigación.

En el Capítulo II, se exponen los antecedentes de la investigación, el modelo teórico, marco teórico y la definición de términos.

En el Capítulo III, se dará a conocer el tipo de estudio, diseño del estudio, población y muestra, métodos y técnicas utilizadas, y el tratamiento de los datos obtenidos.

En el Capítulo IV, corresponde a las conclusiones del trabajo de investigación para posteriormente realizar las sugerencias, además se detallan las referencias bibliográficas y por último los anexos.

.

# ÍNDICE

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTOS.....</b>	<b>v</b>
<b>PRESENTACIÓN.....</b>	<b>vi</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>viii</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>ix</b>
<b>CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.1. Descripción del Problema .....	15
1.2. Formulación del Problema.....	18
1.1.1. Problema General.....	18
1.1.2. Problemas Específicos .....	19
1.3. Objetivos.....	19
1.4. Variables.....	20
1.5. Operacionalización de Variables.....	21
1.6. Hipótesis.....	21
1.7. Justificación.....	22
1.8. Consideraciones éticas.....	23
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>24</b>
2.1. Antecedentes de Estudio.....	24
2.2. Marco Teórico.....	33
2.2.1. Motivación .....	33
2.2.2. Productividad.....	53
2.2.2.1. Beneficios de la Productividad .....	57
2.2.2.2. Dimensiones de la Productividad .....	58
2.3. Definición de Términos .....	59
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>63</b>
3.1. Tipo de Estudio:.....	63

3.2. Diseño del Estudio: .....	63
3.3. Población y Muestra.....	64
3.4. Métodos y Técnicas.....	65
3.5. Tratamiento de Datos.....	65
3.5.1. Validación y Confiabilidad del Instrumento .....	65
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>68</b>
4.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS .....	79
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>90</b>
<b>SUGERENCIAS .....</b>	<b>92</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>95</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>99</b>
Anexo N° 01: Matriz de Consistencia .....	100
Anexo N° 2: Instrumento.....	101
Cuestionario de Motivación.....	101
Cuestionario de Productividad .....	102
Anexo N° 3: Solicitud de autorización para realización de estudio.....	103
Anexo N° 4: Solicitud de validación de instrumento.....	104
Anexo N° 5: Ficha de validación de instrumento .....	107
Anexo N° 6: Consentimiento Informado .....	110
Anexo N° 7: Base de Datos de la Variable Motivación .....	111
Anexo N° 8: Base de Datos de la Variable Productividad.....	113

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de variable Motivación.....	69
Figura 2. Distribución de dimensión: Factores Higiénicos.....	70
Figura 3. Distribución de dimensión: Factores Motivacionales.....	72
Figura 4. Distribución de la Variable: Productividad.....	74
Figura 5. Distribución de dimensión: Eficiencia.....	75
Figura 6. Distribución de dimensión: Eficiencia.....	77

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Confiabilidad de los Instrumentos mediante Alfa de Cronbach.....	66
Tabla 2. Valores de los niveles de confiabilidad.....	67
Tabla 3. Frecuencia Porcentual de la Variable Motivación.....	68
Tabla 4. Distribución de dimensión: Factores Higiénicos.....	70
Tabla 5. Distribución de Dimensión: Factores Motivacionales.....	72
Tabla 6. Distribución de la Variable: Productividad.....	73
Tabla 7. Distribución de dimensión: Eficiencia.....	77
Tabla 8. Distribución de dimensión: Eficiencia.....	76
Tabla 9. Escala para identificar el coeficiente de correlación.....	79
Tabla 10. Nivel de correlación entre la variable Motivación - Productividad.....	80
Tabla 11. Correlación entre la Variable Motivación y la Variable Productividad.....	80
Tabla 12. Nivel de correlación entre la dimensión Factores Higiénicos – Eficiencia.....	82
Tabla 13. Correlación entre la Dimensión Factores Higiénicos y la Dimensión Eficiencia.....	82
Tabla 14. Nivel de correlación entre la dimensión Factores Higiénicos – Eficacia.....	83
Tabla 15. Correlación entre la Dimensión Factores Higiénicos y la Dimensión Eficacia.....	84
Tabla 16. Nivel de correlación entre la dimensión Factores Motivacionales – Eficiencia.....	85
Tabla 17. Correlación entre la Dimensión Factores Motivacionales y la Dimensión Eficiencia.....	85
Tabla 18. Nivel de correlación entre la dimensión Factores Motivacionales – Eficacia.....	87
Tabla 19. Correlación entre la Dimensión Factores Higiénicos y la Dimensión Eficacia.....	87

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Descripción del Problema**

En el pasado el factor competitivo de las empresas era las maquinas, por lo tanto, quien tuviera en sus industrias las mejores maquinarias y tecnología industrial, eran las empresas más preponderantes y fructíferas, sin embargo, en la actualidad la realidad es otra, pues el activo más importante de toda organización, es el talento humano.

La motivación al ser un impulsor de la conducta humana, toma un papel muy importante en la vida, sobre todo en el ámbito laboral pues es en esta actividad donde ocupamos gran parte de nuestra existencia, por ello es necesario mantener motivados a los colaboradores, de esa manera evitar que las funciones a desempeñar se conviertan en una actividad alineada y opresora, y de lo contrario generar un ambiente que nos produzca satisfacción.

Por tanto la motivación de los colaboradores en las organizaciones a nivel mundial (internacional), se ha convertido en un aspecto fundamental, un recurso muy valioso, como tal deben ser motivado constantemente, así mismo es de conocimiento que en la actualidad los trabajadores dan mayor consideración a las condiciones laborales y a la motivación en el trabajo a la hora de elegir una empresa y/o institución para trabajar se sabe además que un personal motivado podrá aportar más y producir mejor.

Las organizaciones buscan la estrategia adecuada para lograr sus metas y objetivos, y para ello se plantean como obtener lo mejor de cada colaborador, creando una sinergia propia y constante que impulse y motive a los colaboradores a desempeñar sus funciones de forma más exitosa a medida que transcurre el tiempo.

Enrique Pérez Wicht (2017), menciona en el diario Gestión (diario nacional), que la orientación de las empresas actualmente ha

cambiado, y que estas no solo se enfocan en alcanzar objetivos propuestos sino también en la inteligencia emocional. Y además señalo que un colaborador motivado y comprendido en su entorno laboral puede llegar a ser 80% más productivo.

Diario Gestión (2014), publicó los resultados hallados en la encuesta realizada por la Consultora Supera a 1,500 colaboradores de las ciudades de Lima, Arequipa y Chiclayo, en el año 2014, dentro de los resultados indica que el 45% de los trabajadores no es feliz en su centro de labores, y la mayoría de encuestados sostuvo que se debe a problemas vinculados con el clima de trabajo. Así mismo el estudio permitió conocer cómo podrían motivar las empresas a los trabajadores; destacando un mayor reconocimiento con un 52%, capacitaciones constantes con 49%, una mejor comunicación con 48%, un mejor trato en el centro de trabajo 45%, y finalmente un aumento de salario con 39%.

A nivel Local el tema de la motivación, no es aún un tema de profunda investigación y aplicación, excepto en algunas empresas privadas que buscan la mayor productividad en base a una buena motivación.

La Municipalidad Provincial de Tambopata cuenta con ocho (08) gerencias dentro de estas se encuentra la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, esta Gerencia es un órgano de línea de segundo nivel organizacional, y es el encargado de programar, dirigir, ejecutar, orientar, fiscalizar, y recaudar los tributos controlando los procesos de registros, acotación, recaudación y fiscalización de las cuentas de la Municipalidad Provincial de Tambopata. Teniendo como objetivo institucional, la de fortalecer las capacidades de gestión municipal como parte integrante de un estado moderno y articulado, prestando adecuado servicio a los ciudadanos e implementando un enfoque de conciencia y cultura tributaria. Se eligió esta Gerencia como campo de estudio por ser una gerencia recaudadora, por ser una

gerencia que cuenta con un mayor número de trabajadores, y sobre todo porque tiene una relación directa con los usuarios.

En la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata, se puede observar un bajo nivel en el aspecto motivacional, debido a que los colaboradores manifiestan no percibir motivación por parte de la gerencia generando una baja productividad y la no consecución de los objetivos y metas como gerencia.

En base a las teorías de los dos factores de Herzberg los trabajadores mencionan, en relación a los factores higiénicos, que las relaciones interpersonales no son buenas debido a que no se realizan actividades de confraternidad distintas a las actividades programadas de la Municipalidad Provincial de Tambopata, tampoco existen capacitaciones en relación al trabajo en equipo y debido también al cambio de personal continuo, asimismo en relación a las condiciones laborales manifiestan que los equipos y materiales de trabajo no abastecen en su totalidad al personal, además se puede observar que algunos trabajadores cuentan con equipos de cómputo con muchos años de antigüedad, por lo que tienden a tener errores, generando una ineficacia en el cumplimiento de sus funciones, asimismo la mayoría de trabajadores considera que el salario y las remuneraciones no se correlacionan con la carga y el desempeño laboral que ellos realizan, en cuanto a las políticas de la organización no están establecidas de manera formal simplemente de manera verbal, generando la inexistencia de políticas internas de la organización, que brinden normas y responsabilidades de cada área de la organización, En cuanto a la estabilidad laboral se puede observar que la mayoría de los trabajadores son contratados bajo la modalidad del régimen especial del decreto legislativo número 1057, CAS (Contratación Administrativa de Servicios), y la modalidad de Locación de Servicios (Tercería), por lo que estos no gozan de estabilidad laboral mayor a tres meses según contrato, ocasionando una inestabilidad laboral y el malestar que la

misma genera, producen altos niveles de tensión psicológica en el trabajador.

En cuanto a los Factores motivacionales, los trabajadores manifiestan que no existe reconocimiento por parte de la gerencia hacia el personal, por lograr metas o ser el mejor y más productivo, en cuanto a la realización de los trabajadores pocos se sienten realizados pues consideran que su trabajo esta menospreciado, en cuanto a la delegación de responsabilidades están dirigidas por el MOF, Y ROF, sin embargo la falta de capacitación al personal los limita para asumir tareas momentáneas de mayor responsabilidad cuando la ocasión lo amerite. Y por último en relación al ascenso la mayoría de trabajadores sienten el malestar por no ser promovidos a cargos con más jerarquías, aun teniendo el conocimiento y experiencia necesitada. Todas estas observaciones nos muestran un bajo nivel de productividad laboral.

La motivación y la productividad han sido objeto de estudio para muchos, por el grado de importancia que esta representa en el logro de los objetivos de cualquier empresa y/o institución. Conscientes de ello, decidimos realizar la presente investigación, que pretende determinar la relación que existente entre la Motivación y la productividad de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018. Para ello se examinarán los documentos y fuentes de información más adecuados, y se emplearán sofisticadas técnicas de análisis estadístico, todo ello con el firme propósito de consolidar la información pertinente sobre la Motivación y la productividad.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.1.1. Problema General**

¿Cuál es la relación que existe entre la Motivación y la Productividad de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018?

### **1.1.2. Problemas Específicos**

**PE<sub>1</sub>.** ¿Cuál es la relación que existe entre los Factores Higiénicos y la Eficiencia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata?

**PE<sub>2</sub>.** ¿Cuál es la relación que existe entre los Factores Higiénicos y la Eficacia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata?

**PE<sub>3</sub>.** ¿Cuál es la relación que existe entre los factores motivacionales y la Eficiencia de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, de la Municipalidad Provincial de Tambopata?

**PE<sub>4</sub>.** ¿Cuál es la relación que existe entre los Factores Motivacionales y la Eficacia de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, de la Municipalidad Provincial de Tambopata?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. General**

Determinar la relación que existe entre la Motivación y la Productividad de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

### **1.3.2. Específicos**

**OE<sub>1</sub>.** Determinar la relación que existe entre los Factores Higiénicos y la Eficiencia de los Trabajadores de la

Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

**OE<sub>2</sub>.** Determinar la relación que existe entre los Factores Higiénicos y la Eficacia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

**OE<sub>3</sub>.** Determinar la relación que existe entre los Factores Motivacionales y la Eficiencia de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

**OE<sub>4</sub>.** Determinar la relación que existe entre los Factores Motivacionales y la Eficacia de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

#### **1.4. Variables**

**Variable independiente:** Motivación

**Dimensiones:**

Factores Higiénicos

Factores Motivacionales

**Variable dependiente:** productividad

**Dimensiones:**

Eficiencia

Eficacia

## 1.5. Operacionalización de Variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	N° de Ítems	Ítems
Primera variable (x): <b>Motivación Laboral</b>	<b>Herzberg (1959)</b> , Formuló la teoría de los dos factores para explicar comportamiento de las personas en el trabajo y planteo la existencia de dos factores que dirigen el comportamiento de las personas. La teoría de la Motivación - Higiene	Factores Higiénicos	Relaciones Interpersonales	3	1,2 y 3
			Condiciones de Trabajo	2	4,5
			Salario y Remuneraciones	2	6,7
			Políticas de la Organización y la Administración	1	8
			Estabilidad Laboral	2	9,10
		Factores Motivacionales	Reconocimiento	2	11,12
			Realización	2	13,14
			Delegación de Responsabilidades	2	15,16
			Ascenso	1	17
			Segunda variable (y): <b>Productividad</b>	<b>Chiavenato (2004)</b> , menciona que toda organización debe considerar la eficiencia y la eficacia de manera simultanea	Eficiencia
Seguimientos del Proceso	3	3,4,5			
Autonomía	2	6,7			
Predisposición	1	8			
Eficacia	Mejoramiento de Procesos	3			9,10,11
	Competencia	3			12,13,14
	Valoración de Trabajo	2			15,16

## 1.6. Hipótesis

### 1.6.1. Hipótesis General:

**H<sub>1</sub>** Existe una relación significativa entre la Motivación y la Productividad de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.

**H<sub>0</sub>** No Existe una relación significativa entre la Motivación y la Productividad de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.

#### **1.6.2. Hipótesis Secundarias o Específicas:**

**H<sub>1</sub>** Existe una relación significativa entre los Factores Higiénicos y la Eficiencia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

**H<sub>2</sub>** Existe una relación significativa entre los Factores Higiénicos y la Eficacia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

**H<sub>3</sub>** Existe una relación significativa entre los Factores Motivacionales y la Eficiencia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

**H<sub>4</sub>** Existe una relación significativa entre los Factores Motivacionales y la Eficacia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

#### **1.7. Justificación**

El presente trabajo de investigación sobre motivación y su relación con la productividad de los trabajadores de la gerencia de rentas y administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata, nos posibilitara evaluar las estrategias de motivación realizadas por la gerencia, el grado de motivación que esta genera en los trabajadores y su influencia en la productividad, consecuentemente el logro de los objetivos y metas de la gerencia.

¿**Por qué de la investigación?** Por la importancia que la motivación representa en la productividad de los trabajadores de la gerencia de rentas y administración tributaria en la municipalidad provincial de Tambopata.

¿**Para que la investigación?** Para mejorar la productividad de los trabajadores y consecuentemente lograr los objetivos y metas de la gerencia de rentas y administración tributaria de la municipalidad provincial de Tambopata.

¿**Para quién la investigación?** Para la gerencia de rentas y administración tributaria de la municipalidad provincial de Tambopata, otras gerencias que tengan similar problemática, y como antecedente para futuras investigaciones.

## **1.8. Consideraciones éticas**

En la presente investigación científica se resguardará la identidad de cada una de las personas que responderán el cuestionario, además se considerarán también los aspectos éticos que son indispensables para el desarrollo de la investigación, como son:

**Consentimiento informado.**- El objetivo del consentimiento informado, es solicitar a la Municipalidad Provincial de Tambopata la autorización para para realizar la investigación en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, información que al ser analizadas y procesadas, se obtendrá resultados que podrán ser utilizados para una mejor toma de decisiones a futuro.

**Libre participación.**- Es la intervención de los colaboradores sin exigencia ni obligación alguna, encontrándose motivados por la importancia de la presente investigación.

**Anonimidad.**- Los sujetos a quien se le aplicarán el instrumento se mantendrá en reserva, por cuanto el llenado del cuestionario es anónimo, para que las respuestas que puedan brindar sean reales, sin mediar aspectos o factores externos que condicionen.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de Estudio**

Según los estudios revisados por diferentes autores en su trabajo de investigación se tomó en cuenta como propósito las conclusiones que a continuación se detalla:

#### **2.1.1. Antecedentes a nivel internacional:**

Según, (Sum Mazariegos, 2015), en su tesis titulada **“MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL (ESTUDIO REALIZADO CON EL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UNA EMPRESA DE ALIMENTOS DE LA ZONA 1 DE QUETZALTENANGO)”**, para optar el Título de Licenciada en PSICOLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL, Universidad Rafael Landívar Quetzaltenango – Guatemala.

En esta investigación se comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores es alto, para su desempeño en la organización, se realizó con 34 sujetos del personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona1 de Quetzaltenango. La investigación es de tipo descriptivo y se utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado de desempeño laboral que tienen los colaboradores.

Los resultados obtenidos en la presente investigación determinan que la motivación influye en el desempeño laboral del personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango.

La prueba estandarizada Escala de Motivaciones Psicosociales, aplicada a los colaboradores para medir el nivel de

motivación, evalúa diferentes factores, como lo son, Aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima / autoconcepto, autodesarrollo, poder, seguridad, obtuvieron diferentes puntuaciones en su mayoría altas las cuales se tomaron dos aspectos a calificar y fueron, incentivo y satisfacción.

Asimismo, concluyeron que la motivación produce en el personal administrativo de la empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango, realizar las actividades laborales en su puesto de trabajo con un buen entusiasmo, y que ellos se sientan satisfechos al recibir algún incentivo o recompensa por su buen desempeño laboral.

Además, se verificó a través de la escala de Likert, que los colaboradores reciben una felicitación por parte de sus superiores al realizar correctamente su trabajo, lo que ayuda a que ellos tengan un desempeño laboral bueno para realizar sus actividades.

En cuanto al desempeño laboral de los colaboradores se logró observar a través de la escala de Likert, que se les aplicó a los colaboradores de la empresa, las notas obtenidas de cada ítem fueron la mayoría favorables para la investigación y estadísticamente los resultados se encuentran dentro de la significación y su fiabilidad.

Según, (Murillo, 2012) en su tesis titulada **“LA MOTIVACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA SEDE DE LA REGIÓN DEPARTAMENTAL DE SALUD DE CORTES, EN SAN PEDRO DE SULA”**, para optar el Grado de Master en Recursos Humanos, Universidad Tecnológica de Honduras. San Pedro de Sula v - Honduras.

Se buscó determinar la relación entre la motivación y el desempeño de los empleados de la sede de la Región Departamental de Cortes, la misma que surgió de las múltiples quejas recibidas frecuentemente por los empleados.

El estudio fue aplicado a 60 empleados de diferentes departamentos y se validó la encuesta utilizando el instrumento estadístico SPSS, aplicado con el alfa de Cronbach dando como

resultado 0.81 de confiabilidad; después de la revisión y la validación del cuestionario original, la encuesta estuvo compuesta de 40 preguntas de las cuales el 50% mide la variable motivación y el otro 50% mide la variable desempeño laboral utilizándose una escala tipo Likert del 1 al 5 en donde se tiene la siguiente consideración: Totalmente en desacuerdo, En desacuerdo, Indiferente, De acuerdo, Totalmente de acuerdo.

Cada una de las variables fue estudiada con sus respectivas dimensiones, para el caso de la motivación sus dimensiones fueron: incentivos, salario y/o beneficios económicos, capacitaciones, y ambiente laboral. De igual forma en la variable desempeño laboral se incluyó: relaciones interpersonales, productividad, productos o servicios, rendimiento y actitud. Los resultados obtenidos señalaron que existe una correlación positiva entre ambas variables. El instrumento de medición fue aplicado a empleados de diferentes departamentos y de distinta formación académica. Al respecto, se logró demostrar que un empleado motivado tiene un alto desempeño laboral.

Según, (OCHOA CALDERON, 2014) en su tesis titulada “**LA MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL** (Estudio Realizado en la Empresa Municipal Aguas Xelaju EMAX” para optar el título de Psicología Industrial, Universidad Rafael Landívar. Quetzaltenango-Guatemala.

En la presente investigación los sujetos de estudio lo conforman 50 colaboradores de la empresa que oscilan entre 25 hasta 60 años, el principal objetivo de la investigación es determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral lo cual se cumplió, esperando que este estudio pueda ser de utilidad a la empresa (campo de estudio), para apoyar al colaborador en esa área de su vida laboral

La autora concluye que La motivación influye de manera absoluta en la productividad laboral de cada empleado, como lo

confirma en la investigación que se realizó, en donde se demuestra que desde las motivaciones que se viven en el ambiente familiar hasta en la relación con los compañeros de trabajo tiene que ver en el desarrollo integral de los colaboradores

Se comprobó que el nivel de motivación influye grandemente en el nivel de productividad laboral, el nivel de motivación que tiene la empresa según resultados estadísticos es de un 75%, es la motivación con la que se cuenta para lograr una productividad laboral efectiva, eficaz y de alto grado.

El nivel de motivación que se encontró en la empresa al momento de la aplicación de la escala demuestra un 75% en total de todos los trabajadores que se evaluaron, lo que indica que generalmente tienen una motivación aceptable pero no la indicada para realizar su trabajo, porque ese 25% que hace falta es un indicador de que se debe aplicar algún proceso, método o proyecto en donde el principal objetivo sea aumentar esa motivación en los empleados, para que ese porcentaje aumente, pero no solamente eso sino que se vea reflejado en la productividad laboral de cada trabajador que es realmente lo que le favorece a la empresa.

Se concluyó afirmando que, si es necesario reforzar la motivación en los trabajadores de la empresa, lo cual de una forma metódica se presenta una propuesta en la cual se informa sobre uno de los métodos que se puede realizar para aumentar el nivel de motivación.

### **2.1.2. Antecedentes a nivel nacional:**

Según, (Burga Vázquez & Wiese Eslava, 2018) en su tesis titulada "**MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN UNA EMPRESA AGROINDUSTRIAL DE LA REGIÓN LAMBAYEQUE**", para optar el Grado de Maestro en Formación Directiva y Gobierno de las Personas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque - Perú

En esta investigación la población estuvo conformado por 17 trabajadores administrativos de la empresa agroindustrial en mención asimismo, analizaron el coeficiente de correlación de Pearson aplicado a las variables motivación y desempeño según cada una de sus dimensiones, y se obtuvo como resultado un 95% de confianza. Se estima que existe una relación positiva moderada entre las dimensiones de las variables motivación y desempeño, con un resultado significativo ( $p < 0.05$ ) ( $r = 0.604$ ).

La empresa agroindustrial ubicada en la Región de Lambayeque muestra una motivación adecuada, ello gracias al buen manejo de las capacitaciones y a adecuadas relaciones interpersonales, de manera que permiten generar un ambiente laboral óptimo para los colaboradores del Área Administrativa.

El personal administrativo expone que es necesario prestar atención a la dimensión salarial y de beneficios, para mejorar la remuneración que perciben por el trabajo que realizan.

El desempeño laboral de la empresa es adecuado, pues el personal considera que los productos y servicios son brindados de manera adecuada, su productividad es alta, y cuentan con un rendimiento y actitud beneficiosa para la empresa en términos de rentabilidad.

El tener una alta motivación también ha permitido a la empresa lograr un adecuado desempeño laboral para bien propio y de sus trabajadores, en términos de productividad y eficiencia.

Según (Bonilla Mirado, 2017) en su tesis titulada **“LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CINEPLEX S.A DE LA REGIÓN HUÁNUCO 2017”**, para optar el Título de Licenciada en Empresas, Universidad de Huánuco. Huánuco – Perú

En esta investigación se trabajó con una muestra de 20 colaboradores que tienen contacto directo con los clientes, de una población de 60 trabajadores, asimismo, se ha determinado que la

motivación se relaciona significativamente con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A de la región Huánuco 2017, luego de someterse al coeficiente de Pearson arrojo como resultado un valor de 0.626. Por lo que se concluye que existe una relación positiva moderada entre estas variables.

Se ha determinado la relación entre el liderazgo y el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A de la región Huánuco 2017, luego de someterse al coeficiente de Pearson arrojo como resultado un valor de 0.654 el cual indica que existe una correlación positiva moderada. Parte del liderazgo es que al colaborador se le permita autorrealizarse y esto se ve reflejado en que el 65% de los colaboradores considera que en esta empresa ellos pueden autorrealizarse, debido a que se les permite hacer línea de carrera.

Se ha determinado que la satisfacción se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A de la región Huánuco 2017, luego de someterse al coeficiente de Pearson arrojo como resultado un valor de 0.583 el cual indica que existe una correlación positiva moderada. Esto se refleja que el 50% de colaboradores está totalmente de acuerdo que los incentivos que recibe mejora su desempeño laboral y que un 35% está totalmente de acuerdo que el salario que percibe mejora su desempeño laboral. Aquí nos podemos dar cuenta que los colaboradores se sienten más satisfechos con los incentivos que reciben.

Se ha determinado que el clima organizacional se relaciona con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa CINEPLEX S.A de la región Huánuco 2017, luego de someterse al coeficiente de Pearson arrojo como resultado un valor de 0.414 el cual indica que existe una correlación positiva moderada. El cual se ve reflejado en 60% de colaboradores considera que trabajan en un ambiente donde pueden realizar de forma eficiente sus labores, pero también existe un 15% de colaboradores que no practican el

compañerismo debido al egoísmo, se dejan llevar por chismes y desinterés en cumplir con sus tareas.

Según, (Fidel Huerta, 2017) en su tesis titulada **“MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY, ANCASH - 2016”**, para optar el Grado académico de Maestro en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo, Ancash – Perú.

En esta investigación se basó en el método de investigación Cuantitativa, no experimental, descriptiva correlacional y de corte transversal. La muestra de estudio fue de 74 servidores. El instrumento de recolección fue la encuesta, agrupados en 2 dimensiones: Factores Higiénicos y Motivacionales con 20 y 12 ítems relativamente. En dicha Investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

Primero. Se determinó mediante la presente investigación que existe amplia relación entre las variables Motivación y Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, Por lo que el grado de correlación es buena y se encuentra relacionados directamente. La afirmación, es del resultado de la prueba estadística al usar la distribución Chi cuadrado, con el puntaje  $X(2,C)= 13,258$  y el valor tabulado de  $X(2,T)= 9,488$ ; donde el valor calculado se encuentra ubicado en la región de rechazo para la hipótesis Nula ( $H_0$ ) y entonces, se debe aceptar la hipótesis Alternativa ( $H_a$ ). Dicho resultado nos consiente concluir que realmente existe relación entre la Motivación y el Desempeño Laboral en la Municipalidad Provincial de Yungay, 2016.

Segundo. Se identificó que el proceso de la Variable Motivación en la Municipalidad Provincial de Yungay, se viene dando medianamente. En la tabla 2, se aprecia los porcentajes de cada nivel de las dimensiones de la variable motivación, siendo el nivel medio con los porcentajes relativamente altos; alcanzando un valor de 40.5% y de 43.2% para las dos dimensiones de la variable Motivación y cabe mencionar que le sigue los niveles alta y baja.

Tercero. Se identificó el nivel de la variable Desempeño laboral del personal de la Municipalidad Provincial de Yungay, como bueno, seguido del nivel malo y regular. Asimismo en la tabla N°04, se logra observar que existe un mayor porcentaje de niveles que tienen relación con las dimensiones de la variable Desempeño laboral de bueno para ambas dimensiones, seguido de un nivel regular y finalmente de malo, respecto a esta variable.

Cuarto. Se determinó el análisis estadístico respecto a la relación que pueda existir entre las dimensiones de la variable Motivación con el Desempeño laboral del personal que viene laborando en la Municipalidad Provincial de Yungay. Para ello se observa que existe una relación entre los Factores Higiénicos y Desempeño Laboral, resultando el coeficiente de Pearson de moderada; pero con la dimensión Factores Motivacionales, la correlación es escasa, según el coeficiente de Pearson. Por lo que se concluye que existe correlación entre la dimensión Factores Higiénicos y no con la dimensión Motivacionales de la variable Motivación respecto al Desempeño Laboral.

Según, (FACHO GUTIERREZ, 2017) en su tesis titulada **“GESTION ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE FISCALIZACION, MUNICIPALIDAD DE LIMA, 2016”**, para optar el grado de Magister en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú.

En esta investigación se desarrolló bajo un diseño descriptivo simple con un enfoque cuantitativo con una muestra de 57 trabajadores de la subgerencia en mención, además teniendo como objetivo de determinar qué relación existe entre la gestión administrativa y el nivel de productividad laboral de los trabajadores en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima-2016.

El investigador concluye que con respecto al objetivo general se ha llegado a la conclusión que el nivel es regular de gestión administrativa y que existe una relación directa y significativa entre la productividad laboral de los trabajadores en la SOF de la Municipalidad de Lima 2016, que no es lo óptimo, y que su incidencia influye si se implementa y se aplica adecuadamente para mejorar el rendimiento laboral.

Asimismo, con respecto al objetivo específico 1 se llega a la conclusión que existe un nivel regular de planificación administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, el cual no es ideal.

En relación al objetivo específico 2 se determina que existe un nivel regular de organización administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, el cual no es el mejor, ello debido a que no se implementa adecuadamente el debido proceso.

En relación al objetivo específico 3 se ha concluido con que existe un nivel regular de dirección administrativa en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo esperado, y eso debido a que la dirección administrativa en los trabajadores no se siente identificados plenamente con ella y no conocen los objetivos previstos en la planeación.

Finalmente, en relación al objetivo específico 4 se ha concluido que existe un nivel regular de control administrativo en la Subgerencia de Operaciones de Fiscalización de la Municipalidad de Lima, 2016, que no es lo satisfactorio debido a que consideran que no están siendo valorados, no sienten una adecuada retroalimentación para enriquecer y mejorar sus tareas

Según, (Pizarro Torres, 2017), en su tesis titulada **“MOTIVACION Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN LOS COLABORADORES DE LA OFICINA DE ADMISION DE UNA INSTITUCION PRIVADA, 2016”**.

Para optar el grado de Maestro en Gestión del Talento Humano, Universidad Cesar Vallejo. Lima-Perú.

En la investigación se trabajó con una población y muestra de 50 colaboradores por el ello el muestreo fue no probabilística, asimismo la investigación tuvo como objetivo identificar la relación entre motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privado en el 2016

El investigador concluyo que existe relación entre motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privado en el 2016. Los resultados del análisis de relación entre la primera y segunda variable dan cuenta de la existencia de una relación rho de Spearman: 0.618, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.

También indica que existe relación entre motivación y eficacia en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privado en el 2016. Los resultados del análisis de relación entre la primera variable motivación y dimensión eficacia dan cuenta de la existencia de una relación rho de Spearman: 0.556, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.

Finalmente, el autor indica que existe relación entre motivación y eficacia en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privado en el 2016. Los resultados del análisis de relación entre la primera variable motivación y la dimensión eficiencia dan cuenta de la existencia de una relación rho SPEARMAN: 0.558, indicando que hay una relación positiva, con un nivel de correlación moderada.

## **2.2. Marco Teórico**

### **2.2.1. Motivación**

Herbert y Govern (2006), La motivación es el concepto que usamos al describir las fuerzas que actúan sobre un organismo o en su interior para que inicie y dirija la conducta. Nos valemos del concepto para explicar las diferencias de intensidad de la conducta.

Las conductas más intensas se consideran resultado de una motivación mayor. También nos sirve para explicar su persistencia. En efecto, una conducta muy motivada persistirá, aunque tenga poca intensidad.

Henry (1987), señala que la motivación es la habilidad para hacer efectiva las decisiones de motivación requiere el conocimiento acerca de los motivos que causan el comportamiento para un fin determinado. La persona que decide tiene que entender la manera como las personas reacciona a determinadas condiciones. El comportamiento humano debe ser susceptible al concepto de la casualidad si es que se quiere que el control sea posible.

Robbins y Judge (2009), define la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo.

Chiavenato (1994), indica que es uno de los factores internos que requiere una mayor atención sin un mínimo conocimiento de la motivación de un comportamiento, es imposible comprender el comportamiento de las personas. Existen tres premisas que hacen dinámico el comportamiento humano.

1. El comportamiento es causado. Existe una causalidad del comportamiento tanto la herencia como el ambiente influyen de manera decisiva en el comportamiento de las personas, el cual se origina en estímulos internos o externos.
2. El comportamiento es motivado. En todo comportamiento humano existe una finalidad. El comportamiento no es casual ni aleatorio, siempre está dirigido u orientado hacia algún objetivo.
3. El comportamiento está orientado hacia objetivos. En todo comportamiento existe un impulso, un deseo, una necesidad, una tendencia, expresiones que sirven para indicar los motivos del comportamiento.

### 2.2.1.1. Primeras teorías de la motivación

Robinson y Judge (2013) explican que se formularon cinco teorías durante la década de 1950, sobre la motivación de los colaboradores de una organización, ya que estas representan el fundamento de donde surgieron las formas de motivación sobre los individuos, las teorías más conocidas son:

#### 2.2.1.1.1. Teoría de la jerarquía de las necesidades

La teoría de la motivación mejor conocida como la jerarquía de las necesidades, establecida por Abraham Maslow, quien determinó la hipótesis de que dentro de cada individuo o sujeto, existe una jerarquía de cinco necesidades entre estas se pueden encontrar:

1. **Fisiológicas.** Esta incluye hambre, sed, refugio, y otras necesidades corporales, del individuo.
2. **Seguridad.** En esta abarca el cuidado y la protección contra los daños físicos y emocionales.
3. **Sociales.** Se pueden encontrar el afecto, el sentido por pertenencia, la aceptación y la necesidad.
4. **Estima.** Encontramos lo que son los factores internos como el respeto que tiene la persona a sí mismo, la autonomía y el logro; y factores externos como el estatus, el reconocimiento y la atención.
5. **Autorrealización.** Es el impulso para convertirse en aquello que el individuo es capaz de ser; incluye el crecimiento y el desarrollo del propio potencial.

Un factor importante que se debe saber es que las necesidades no se van a satisfacer por completo, y saber que aquella que alcanza un nivel deja de motivar, si la misma está bastante complacida, la siguiente se vuelve dominante. Según Maslow si se desea motivar a un individuo se necesita entender

y saber en qué nivel de la jerarquía se encuentra esa persona y concentrarse en el nivel de esta satisfacción.

#### **2.2.1.1.2. Teorías X y Y**

Douglas McGregor, citado por Robins y Judge (2013) estableció dos visiones diferentes en las personas una negativa en esencia, llamada teoría X en esta teoría presupone que el trabajador es pesimista, es rígido y con una aversión innata al trabajo evitándolo si es posible.

La otra básicamente positiva denominada Y, ya que ésta se caracteriza por considerar al trabajador como el activo más importante de la empresa se conoce como una persona dinámica, flexible y optimista. Después de estudiar la manera en que los gerentes se relacionaban con los empleados McGregor determinó, que los puntos de vistas que aquellos tenían acerca de las naturalezas los seres humanos se basan en ciertas suposiciones que moldean su comportamiento. Los gerentes que están a favor de la teoría X creen que a los empleados les disgusta de modo inherente al trabajo por lo que deben ser dirigidos incluso coaccionados a realizarlo.

Quienes se basan en la teoría Y suponen que los empleados consideran el trabajo algo tan natural como el descanso o el juego por lo que la persona promedio aprenderá a aceptar incluso a buscar la responsabilidad. La teoría Y señala que las necesidades de orden superior dominan a los individuos. Incluso McGregor llegó a pensar que los supuestos de la teoría Y eran más válidos que los de la teoría X. Por consiguiente estableció que la idea como toma de decisiones participativa, los trabajos de responsabilidad y desafiantes y las buenas relaciones grupales servían para maximizar la motivación de un individuo en una empresa en su trabajo.

### **2.2.1.1.3. Teoría de las necesidades de McClelland**

Durante esta teoría se determina que el logro, el poder y la afiliación estas tres necesidades importantes ya que ayudan a explicar la motivación.

- 1. Necesidad de logro.** Esta necesidad es el impulso por salir adelante, por tener éxito con respecto a un conjunto de estándares y por luchar para alcanzar y llegar a triunfar.
- 2. Necesidad del poder.** Necesidad de hacer que los individuos se comporten de una manera que no se lograría con ningún otro medio.
- 3. Necesidad de afiliación.** Deseo de tener relaciones interpersonales amigables, cercanas y sociables.

### **2.2.1.1.4. Teoría del aprendizaje**

Jones y George (2006) definen que en la manera en que se aplican a las organizaciones, es que los administradores pueden calificar la motivación y el desempeño de los empleados por la forma en que vinculan los resultados que estos obtienen con la realización de comportamientos deseados en una organización y el logro de las metas. Esta teoría se enfoca en los vínculos entre el desempeño y los resultados de la motivación. Se puede definir el aprendizaje como un cambio relativamente permanente en el conocimiento o comportamiento de una persona, que resulta de la experiencia o la práctica.

El aprendizaje tiene lugar importante en las organizaciones si la gente aprende a conducirse de cierta manera para llegar a tener ciertos resultados. Por ejemplo, un individuo aprende a tener un mejor desempeño que en el pasado o presente, porque está motivada para obtener los resultados que se derivan de tales comportamientos, como un incremento de sueldo o llegar a obtener una felicitación de su jefe, esto ayudará a que el colaborador tenga un mejor desempeño.

### 2.2.1.2. La Motivación Humana

El departamento de recursos humanos, utilizan diferentes herramientas para diagnosticar y evaluar la motivación de los trabajadores también su clima laboral de la empresa los instrumentos más utilizados son los siguientes:

#### ✓ **Ciclo motivacional**

El ciclo se inicia con el estudio de una necesidad, que rompe el estado de equilibrio del organismo, lo que llega a producir tensión, insatisfacción, incomodidad y desequilibrio. Este estado lleva al individuo a realizar un comportamiento o acto capaz de liberar la tensión, la satisfacción o el desequilibrio.

Si el comportamiento es eficaz, entonces la persona encontrará la satisfacción, a su necesidad; una vez este satisfecha la necesidad el organismo regresa a su estado de equilibrio anterior.

### 2.2.1.3. Medios para diagnosticar y evaluar la motivación

#### ✓ **Observación y valoración de las actitudes de los trabajadores.**

La observación, siempre que se realice en unas condiciones que garanticen la fiabilidad, se puede diagnosticar si los trabajadores manifiestan una actitud positiva o negativa en sus actividades y funciones en su puesto de trabajo.

#### ✓ **Entrevistas**

Durante el proceso de la entrevista se aplica a los trabajadores, para detectar los factores que generan insatisfacción la información recopilada en la entrevista de salida un colaborador se va voluntariamente de la empresa.

#### ✓ **Análisis de las condiciones de trabajo**

Si las condiciones no favorecen o no se ajustan a unos estándares mínimos en la empresa, habrá un mal clima de trabajo y muy baja motivación, con la consiguiente

disminución del rendimiento en las actividades de su trabajo, las buenas condiciones de trabajo ayudan a mejorar y a tener una mejor productividad y rendimiento en sus actividades.

✓ **Buzones de reclamos quejas y sugerencias**

Es importante que los colaboradores estén informados que su opinión es necesaria para la mejora del ambiente laboral, es por ello que las reclamaciones y sugerencias deben ser contestadas en un breve periodo de tiempo, así ellos sabrán que sus opiniones son atendidas con mayor atención.

✓ **Plan de sugerencias**

Se deben dar las gracias a todas las sugerencias y expresar las razones por las que van ser expuestas o no en práctica. Las empresas generalmente premian a los empleados por sugerencias que hayan sido útiles, esto es algo que ayuda al trabajador y se sentirá orgulloso de su labor y muy motivado para continuar desempeñándolo.

#### **2.2.1.4. Técnicas motivacionales**

Ruiz, et. al (2012) definen estas técnicas como la manera en que pueden ser utilizadas en las empresas con el propósito de motivar a los colaboradores, ya que esto ayuda a que los empleados de una organización realicen con mayor productividad sus actividades laborales realizadas diariamente.

✓ **Políticas de conciliación**

Unas de las técnicas para motivar al personal, y éstas son formadas por medidas para conciliar la vida personal, laboral y familiar de los individuos, algunos ejemplos pueden ser, horario flexible, trabajo a tiempo parcial, permiso de maternidad y paternidad, servicios de guardería, permiso a excelencia para cuidar familiares, y otros.

✓ **Mejora de las condiciones laborales**

Dentro de las condiciones de mejora pueden ser, el salario, las condiciones físicas del entorno, como la iluminación, la temperatura, la decoración o equipos de trabajo adecuados, y la seguridad que le brindará la organización al colaborador, ya que de esta manera el podrá efectuar las tareas asignadas con mayor productividad y eficacia.

✓ **Enriquecimiento del trabajo**

Consiste en modificar la forma en la que se realiza el trabajo ya que esto resulta menos rutinario al colaborador. Esto puede darle la autonomía al trabajador para que participe en las decisiones que afecten a su trabajo, puesto que son los propios trabajadores quienes conocen como realizarlo.

✓ **Adecuación de la persona al puesto de trabajo**

Se seleccionan para cada puesto concreto las personas correctas que llenen los objetivos y tengan las competencias idóneas para desempeñar de manera excelente dicho puesto. Ya que esto hará que el trabajador este motivado e interesado en su trabajo.

✓ **El reconocimiento del trabajo**

Es importante reconocer y felicitar al trabajador por el trabajo realizado de buena manera y si han mejorado su rendimiento. El reconocimiento puede darse, simplemente, en unas palabras de agradecimiento, una felicitación por correo electrónico una carta un informe favorable para el jefe inmediato superior o una propuesta de ascenso. También el reconocimiento puede darse a los colaboradores como regalos canastas.

### **2.2.1.5. La motivación y sus alcances**

Madrigal (2009) refiere que la motivación, es el ensayo mental preparatorio de una acción para realizar con diligencia, y está relacionada con las palabras motivar, disponer del ánimo del

individuo, para que proceda de un determinado modo y motivo, causa o razón que mueve para algo. La palabra motivación deriva del latín motus, lo que mueve, es decir, aquellos factores internos y externos que mueven al individuo para actuar de una determinada manera.

La motivación es la fuerza que energiza y dirige y mantiene el comportamiento humano de una persona tanto en su vida personal como profesional.

#### **2.2.1.6. Motivación en el trabajo**

La motivación en el trabajo es el conjunto de fuerzas internas y externas que hacen que un individuo de lo mejor de él y así también elija un acto de acción y se conduzca de cierta manera por medio de la dirección y el enfoque de la conducta, el nivel de esfuerzo aportado y la persistencia de la conducta.

En la mecánica de la motivación de los empleados influye una serie de factores que los directivos deben considerar y comprender.

- ✓ En primera lugar, los papeles y roles en los que participan en su vida personal y profesional del sujeto, debido a que las personas se encuentran insertos en un sistema social y amplio. Por lo tanto, con base en su actuación, en ellos se pueden establecer los mecanismos de motivación adecuados.
- ✓ En segundo lugar se debe comprender el concepto de individualidad, en el cual cada individuo cuenta con factores motivadores propios, ya que esto ayuda a que los impulsos que permiten desplegar su potencial son diversos.
- ✓ En tercer lugar figura la personalidad la cual está condicionada a factores genéticos y a la influencia del entorno lo que se refleja en expresiones individuales de carácter.

La relación de estos tres elementos deriva en la formación de las metas personales que sigue cada colaborador dentro de la organización, es por ello que el directivo conoce analiza, y enlaza sus roles, habilidades, capacidades, personalidad y aprendizaje en un contexto determinado para alcanzar sus metas personales.

#### **2.2.1.7. Proceso de la motivación en la empresa.**

Este proceso constantemente tiene una inclinación piramidal; una necesidad produce un deseo y para poder llegar a lograrlo es necesario establecer las estrategias y acciones que en algunos casos pueden generar cierto tipo de controversia pero el directivo que puede auto-motivarse este tipo de confusión le generan retos.

##### ✓ **Como motivar a los empleados.**

Madrigal (2009) expone que para los empleados la motivación es una de las situaciones más compleja de ser abordadas y habladas, con respecto han llegado a surgir diversas corrientes.

Sin embargo cuando se le preguntaba a un empleado como motivarlo, su respuesta era de ambiente de apertura las cuales los colaboradores se relacionaban con compensaciones y reconocimientos de carácter económico. Es importante saber que hoy en día, este tipo de estímulo funciona para alcanzar la motivación, aunque con un alcance limitado debido a que en el tiempo se identifica con fechas específicas relacionadas con las de percepción de dichos estímulos. Al dejar de proporcionar el estímulo, sobreviene una reacción de manera inmediata pues el colaborador o trabajador lo considera una obligación de la organización.

En investigaciones realizadas en el occidente de México, se han demostrado que los trabajadores tienen diferentes formas de motivarse Madrigal y Arechavala, encontraron que lo que

llega a motivar a los colaboradores, es reconocer su trabajo. Sin embargo, las organizaciones se preocupan más por brindarles estímulos de otra índole que reconocer el esfuerzo del trabajador.

✓ **Estrategias para motivar al personal.**

Otra postura se refiere a la creación de condiciones en donde los colaboradores pueden sentirse retados y así ellos puedan desarrollarse profesionalmente, esto quiere decir que se crea un ambiente en donde se promueve la confianza, el trabajador sienta que el trabajo que se ha realizado y elaborado tiene un sentido y un propósito. Una de la debilidad en este enfoque es que el personal de las empresas se sientan desarrolladas únicamente si ven los resultados puntuales en su actividad, la motivación en los empleados se relacionan con el proceso de trabajo y con la participación y la dedicación que tengan en el mismo, sin dejar atrás una constante comunicación con la empresa, por lo que el directivo requiere una clara visualización de la situación de la empresa, el establecimiento de expectativas estrategias y objetivos apropiados y razonables. Es importante saber que la motivación de los colaboradores se debe abordar desde un proceso del trabajo, los objetivos conseguidos en el mismo y la retribución final, por lo que se recomienda aplicar las siguientes pautas administrativas:

- Crear los procesos administrativos eficientes en donde exista transparencia en las reglas de conducta establecidas por la empresa, y con esto una sensación de dirección y certidumbre en el comportamiento del empleado ante reconocimientos, promociones y reprimendas.
- Explicar con claridad las etapas de los proyectos y así prevalecer en todo momento la verdad, pues los

empleados prefieren siempre una confrontación honesta con la realidad conocer lo que las empresas esperan de ellos y lo que a su vez pueden esperar ellos de la empresa, así como los riesgos implícitos en la relación y las etapas involucradas fijan fechas de compromiso, lo que motivara la confianza del empleado para desarrollar su potencial.

- El deseo de las personas de poder cooperar para realizar cosas excelentes, grandiosas es inherente a su personalidad y esto implica pasión e intensidad de integración de hecho uno de los mayores retos de motivar a otros es crear desafíos que estimulen su energía e intereses, reconozcan sus triunfos y encaren los tropiezos y fallas en el trabajo. Por lo anterior hay que generar y entregarles las herramientas las cuales son necesarias para afrontar los retos.
- Es necesario utilizar sus valores personales y compartirlos con el personal en realidad las personas y las empresas comparten valores sencillos y universales, como la honestidad, la justicia y la generosidad, la responsabilidad se deben replantear los valores empresariales hacia una visión de valores personales, ya que el sentido de pertenencia guarda gran relación con la identificación a nivel emocional del lugar en donde se desarrolla el empleado.

#### **2.2.1.8. Lo que motiva al directivo**

Madrigal (2009) define que al igual que los y colaboradores, el directivo empresario o líder tiene motivadores tanto intrínsecos como extrínsecos. En cuanto al uso de un sistema de reconocimientos elogios y recompensas para un profesionista se tiene en cuenta el dinero ya que este tiene un lugar bajo de su lista de prioridades, debido a que se encuentra bien remunerado y

así es más importante en su escala de valores las expectativas profesionales.

Sin embargo las motivaciones que funcionan a largo plazo y que realmente tienen un efecto sobre el rendimiento no son solo de tipo económico o de tipo material sino las que hacen por retos y que llegan a exigir del profesional su mayor desarrollo. Esto es un motivador de un directivo, el trabajo de un directivo se debe hallar el aspecto motivacional y tiene un doble sentido, en primer lugar por mantener a un grupo de trabajo enfocado y motivado hacia las metas requeridas de la organización y en segundo lugar por la búsqueda de sus propias necesidades profesionales de realización, reconocimientos, responsabilidad, posibles de mejora y crecimiento.

#### **2.2.1.9. Fases centrales de la motivación**

Slocum (2009) afirma que un principio clave de la motivación es que el desempeño de los colaboradores en una organización depende del grado de capacidad que tenga una persona. La siguiente formula se usa con frecuencia para expresar este principio  $\text{desempeño} = f(\text{capacidad} \times \text{motivación})$

Según este principio, es imposible que una persona desempeñe una tarea con éxito sino tiene la capacidad necesaria para desempeñarla. La capacidad es el talento natural y el grado de competencia aprendida de una persona que le permiten desempeñar tareas relacionadas con una meta. Sin embargo, sea cual fuere el grado de competencias de una persona su capacidad no basta para asegurar un desempeño de alto nivel. Asimismo el colaborador debe tener el deseo de alcanzar un alto grado de desempeño. La motivación se dirige a una meta, la cual es un resultado específico que quiere obtener una persona, las metas de un empleado a menudo son las fuerzas que lo impulsan y el hecho de alcanzarlas disminuye de forma significativa las necesidades.

### **2.2.1.10. Motivación de los empleados mediante el diseño de puestos**

Slocum (2009) define la motivación mediante el diseño de puestos indica como estos pueden ser motivacionales, los cuales se explican a continuación.

#### ✓ **Modelo de factores higiénicos y motivacionales**

Herzberg y sus colegas citado por Slocum (2009) adoptaron otros enfoques para determinar que motiva a las personas. Ellos les pidieron a las personas que les digieran como se sentían excepcionalmente bien respecto a sus puestos de trabajo. Con base a este estudio ellos desarrollaron la teoría bifactorial o de los dos factores, más conocidos como modelo de factores higiénicos y motivadores, el cual propone que dos conjuntos de factores son causas básicas de satisfacción y la insatisfacción en el puesto.

#### ✓ **Factores motivacionales**

Son el trabajo mismo, en este factor se puede encontrar el reconocimiento, el avance y la responsabilidad. Ya que se relacionan con los sentimientos positivos que el individuo siente respecto a su contenido y a su puesto. Estas sensaciones positivas a su vez se relacionan con las experiencias del sujeto respecto a los logros, el reconocimiento y la responsabilidad.

Reflejan un logro permanente, más que temporal en el marco laboral, es importante saber que los motivadores son factores intrínsecos, los cuales se relacionan de una forma directa con el trabajo y la mayor parte pertenecen al fuero interno de la persona.

#### ✓ **Factores higiénicos**

Incluyen la política y la administración de la empresa, la supervisión técnica, el sueldo, las prestaciones, las condiciones de trabajo son los beneficios y las relaciones interpersonales, estos factores se asocian con los sentimientos negativos que el individuo siente respecto a sus actividades de trabajo y se relacionan con el

texto en el cual lo desempeña. Los factores higiénicos son, externos al trabajo. Ya que estos sirven como recompensa para un alto desempeño, las organizaciones deben reconocer el alto desempeño de los colaboradores.

#### **2.2.1.11. La motivación de los empleados mediante las expectativas del desempeño**

Slocum (2009) define que es importante crear empleos para que las personas sepan que son retadores y gratificantes, otro componente que motiva a las personas es la idea de que pueden tener una esperanza de obtener ciertas recompensas si se esfuerzan mucho por alcanzarlas. En el modelo de las expectativas, se dice que las personas se sienten motivadas si piensan que por el trabajo realizado les puede proporcionar cosas que desean. Se puede mencionar algunas de ellas, la satisfacción de las necesidades de seguridad, la emoción de desempeñar una actividad desafiante o la capacidad para establecer metas difíciles y alcanzarlas.

Una premisa básica de las expectativas es que el individuo es una persona racional. El objetivo de este modelo es que sostiene que si la persona tiene necesidades e ideas propias respecto a lo que desea de su trabajo en el momento de tomar una decisión respecto a cualquier asunto o tema o con el hecho de saber respecto a que organización entrara el individuo y cuan duro será su trabajo actuara basado en sus necesidades e ideas.

#### **2.2.1.12. Uso del reforzamiento positivo para motivar a los demás**

Slocum (2009) explica que el método más utilizado para motivar al personal en el trabajo es la modificación del comportamiento, tratar de cambiar la conducta de un individuo mediante la utilización de recompensas y castigos. El comportamiento se basa en un principio elemental del ser humano,

la ley del efecto; la conducta que lleva a una consecuencia positiva para el individuo tiende a reiterar en tanto que la conducta que lleva a una consecuencia negativa tiende a evitarse. El objetivo de la modificación del comportamiento en el trabajo consiste en recompensar a los empleados cuyo comportamiento contribuye a la consecución de las metas de la organización tales como mejorar la productividad.

El método que se utiliza para dar a conocer las habilidades para modificar la conducta consiste en subrayar el reforzamiento positivo porque esta es la estrategia de modificación del comportamiento que más se utiliza en el ámbito laboral. Reforzamiento positivo tiene como significado aumentar la probabilidad de que se repita un comportamiento determinado y recompensado a la gente por responder de buena manera.

La frase incrementar la probabilidad quiere decir que el reforzamiento positivo mejora el aprendizaje y la motivación pero no es totalmente eficaz. Se debe tomar en cuenta que no se puede quedar atrás la frase responder de la manera esperada. Para que el reforzamiento positivo se aproveche de manera apropiada, el resultado de una recompensa debe depender de que la persona haga algo bien sus actividades laborales.

Resulta fácil visualizar el reforzamiento con trabajos bien estructurados, el reforzamiento positivo también se utiliza para fomentar comportamientos deseados en trabajos complejos y bien pagados si se desea emplear el reforzamiento positivo de manera correcta es preciso seguir ciertas reglas las cuales son:

- Expresar con toda claridad que comportamiento conducirá a una recompensa
- Elegir una recompensa apropiada
- Suministrar una amplia administración
- Conceder las recompensas con frecuencia variable

- Hacer que la recompensa siga de inmediato a la conducta observada
- Hacer que la recompensa corresponda al comportamiento
- Lograr que las recompensas sean bien visibles
- Cambiar la recompensa cada cierto tiempo

### **2.2.1.13. Motivar mediante el diseño del trabajo**

Robbins y Judge (2009) refieren que las investigaciones acerca de la motivación se establecen cada vez más sobre enfoques que relacionan los conceptos, ésta con cambios en la manera en que están estructurado el trabajo.

Dichos estudios sobre diseño del trabajador brindan evidencias bien sustentadas ya que la forma en que se estructuran los elementos de la tarea incrementa o disminuyen el esfuerzo que se le dedica.

#### ✓ **El modelo de las caracterizas del trabajo**

Dicho modelo fue creado por J. Richard Hackman y Greg Odham citado por Robbins y Judge (2009) sugieren que cualquier trabajo queda detallado en términos de las cinco dimensiones fundamentales siguientes:

#### **1. Variedad de aptitudes**

Grado en que el trabajo se requiere que se ejecuten actividades diferentes de modo que el trabajador utilice cierta cantidad de aptitudes y talentos.

#### **2. Identidad de la tarea**

Grado en que el puesto requiere completar un elemento de trabajo total y reconocible.

#### **3. Significancia de la tarea**

Grado en que las tareas laborales tienen consecuencias sustanciales en las vidas o actividades de los individuos.

#### **4. Autonomía**

Grado en que el empleado proporciona libertad sustancial, independencia y discrecionalidad, el individuo puede tomar sus propias decisiones para que programe sus labores y determine los procedimientos adecuados para llevarlo a cabo.

#### **5. Retroalimentación**

Grado en que la realización de las tareas de trabajo, se necesita para su puesto y da como resultado que el colaborador reciba información directa y clara y concisa sobre la eficacia de su desempeño.

#### **2.2.1.14. Involucramiento de los empleados**

Robbins y Judge (2009) afirman que el involucramiento es un proceso participativo para los trabajadores y así aumentar su compromiso con los objetivos de la organización. La lógica que subyace es que al tomar en cuenta al personal en las decisiones que lo afectan y con el incremento de su autonomía y del control en sus acciones laborales, los individuos estarán más motivados, más comprometidos y dedicados con la organización, y serán más productivos y eficaces, y estarán más satisfechos y contentos con sus actividades laborales.

##### **✓ Programas de involucramiento de los empleados.**

Se determinó detalladamente las tres formas principales de involucramiento de los empleados, las cuales son, administración participativa, participación representativa y círculos de calidad.

##### **✓ Administración participativa**

Las propiedades comunes a todos los programas de administración participativa son el uso de la facultad de la toma grupal de decisiones, es decir, que los subordinados distribuyen con el superior inmediato un grado significativo de poder en la decisión.

En situaciones la administración participativa se promueve como la solución contra la baja moral y la escasa productividad. Pero para que sean efectivos, los propósitos en que intervienen los colaboradores deben ser sobresalientes para su interés, de modo que se motiven, los trabajadores deben tener las competencias, actitudes, y conocimientos para hacer contribuciones provechosas y todas las partes involucradas deben confiar y gozar entre sí.

✓ **Participación representativa**

La participación representativa, es denominada la forma legal y más amplia en el mundo, para el involucramiento del colaborador, ya que la participación es redistribuir el poder dentro de la organización, al colocar al trabajador en una postura de mayor igualdad con los intereses de la dirección y los accionistas. La manera más común que adopta esta participación son los concejos laborales y los representantes ante el mismo. Estos son grupos de empleados nominados o electos que deben ser consultados si la administración toma decisiones que involucran al personal. Los representantes ante esta comisión, son los trabajadores que tienen un espacio en el concejo de directores de la empresa y representa los intereses de los empleados de esta.

✓ **Círculos de calidad**

Los círculos de calidad se definen como grupos de 8 a 10 personas o trabajadores y superiores que comparten un área de compromiso y sostienen frecuentes reuniones, y que lo lleven a cabo una vez por semana como la empresa lo designe, y sobre las premisas de estas con el propósito de estudiar sus problemas de calidad, averiguar las causas de los problemas, recomendar soluciones y tomar la acción correspondida. Una revisión de las evidencias de los círculos de calidad señala que tienden a producir poco o ningún efecto en la satisfacción de los empleados, y aunque muchos estudios se reportan los resultados positivos en cuanto al

rendimiento no está garantizado de ninguna manera que así ocurra.

### **2.2.1.15. Dimensiones de la Motivación**

Según (Herzberg, 1959), “la motivación está determinado por dos factores”, Factores motivacionales y Factores Higiénicos:

#### ✓ **Factores motivacionales**

En este factor se puede encontrar el reconocimiento, el avance y la responsabilidad. Ya que se relacionan con los sentimientos positivos que el individuo siente respecto a su contenido y a su puesto. Estas sensaciones positivas a su vez se relacionan con las experiencias del sujeto respecto a los logros, el reconocimiento y la responsabilidad.

Reflejan un logro permanente, más que temporal en el marco laboral. Es importante saber que los motivadores son factores intrínsecos, los cuales se relacionan de una forma directa con el trabajo y la mayor parte pertenecen al fuero interno de la persona. Los términos establecidos por la organización solo tendrían un factor indirecto en ellos. Constituyen el contenido del puesto en sí y comprenden:

- Delegación de responsabilidad
- Libertad para decidir cómo realizar un trabajo
- Posibilidades de ascenso.
- Utilización plena de las habilidades personales.
- Formulación de objetivos y evaluación relacionada con estos.
- Simplificación del puesto (por quien lo desempeña).
- Ampliación o enriquecimiento del puesto (horizontal o verticalmente)

#### ✓ **Factores higiénicos**

Incluyen la política y la administración de la empresa, la supervisión técnica, el sueldo, las prestaciones, las condiciones de

trabajo son los beneficios y las relaciones interpersonales, estos factores se asocian con los sentimientos negativos que el individuo siente respecto a sus actividades de trabajo y se relacionan con el texto en el cual lo desempeña. Los factores higiénicos son, externos al trabajo. Ya que estos sirven como recompensa para un alto desempeño, las organizaciones deben reconocer el alto desempeño de los colaboradores. La expresión higiene refleja precisamente su carácter preventivo y profiláctico e indica que están destinados únicamente a evitar fuentes de insatisfacción en el ambiente o amenazas potenciales al equilibrio. Sí estos factores higiénicos son óptimos, únicamente evitan la insatisfacción, ya que su influencia sobre la conducta no logra elevar la satisfacción de manera sustancial y duradera. Pero, si son precarios, provocan insatisfacción, por lo que se les llama factores de insatisfacción.

Comprenden:

- Condiciones de trabajo y bienestar.
- Políticas de la organización y administración.
- Relaciones con el supervisor.
- Competencia técnica del supervisor.
- Salario y motivación.
- Seguridad en el puesto.
- Relación con los colegas.

### **2.2.2. Productividad**

La productividad es un término muy utilizado por las organizaciones, empresa, entidades, etc. Se le puede definir a este como la relación entre resultados alcanzados y los recursos invertidos. En un sistema económico se podría definir como la relación entre salidas (output) y las entradas (input). Asimismo es también una relación entre la eficiencia y eficacia.

La productividad es tan importante para la empresa, industria, o país pues es un factor determinante en el crecimiento económico,

además permite mejorar la calidad de vida de una sociedad, repercutiendo en los sueldos y la rentabilidad de los proyectos, lo que a su vez permite la inversión y el empleo.

Productividad es también definido comúnmente como la relación entre la cantidad de productos y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados.

Para (Almeida Ñaupas & Olivares Rosas, 2013), la productividad tiene que ver con los resultados que se obtienen en un proceso o en un sistema, por lo que incrementar la productividad es lograr los mejores resultados considerando los recursos empleados para generarlos. Asimismo menciona que la productividad se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados.

Según, (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012), menciona que en pleno siglo XXI, la productividad es sin duda una de las preocupaciones más importantes de los administradores en muchas partes del mundo; hasta en Japón, país admirado por sus mejoras en la productividad, están preocupados por mantenerse competitivos en el mercado mundial.

Define a la productividad como el cociente producción – insumo dentro de un periodo, considerando la calidad.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producción}}{\text{Insumos}}$$

Así mismo menciona que la productividad supone efectividad y eficiencia en el desempeño individual y organizacional: definiendo a la Efectividad como el logro de objetivos y a la Eficiencia como el alcanzar los fines con el mínimo de recursos. (Robbins & Judge, 2009), menciona que los gerentes de hoy deben comprender que el éxito de cualquier esfuerzo por mejorar la calidad y productividad debe incluir a sus empleados. Éstos no solo serán la fuerza principal

que ejecuten los cambios, sino que participarán cada vez más en planeación de estos.

Además menciona que Una organización es productiva si alcanza sus metas y si hace esto transfiriendo insumos al costo más bajo. En consecuencia, la productividad debe implicar una preocupación tanto por la eficacia como por la eficiencia.

Afirmando que existirá una mejora en la calidad y productividad de los empleados, siempre en cuando se enseñe a los gerentes el modo de dar poder a su personal, diseñando e implementando programas de cambio, mejorando el servicio al cliente, y ayudando a los empleados a equilibrar los conflictos entre el trabajo y su vida personal.

Según Taylor (citado en (Gil Estallo, 2013)), afirma que en el Modelo básico mecanicista concibe al hombre como un apoyo para la utilización de las maquinas, en donde el rendimiento, rapidez y constancia son los factores valorados prioritariamente. Las variables determinantes para el rendimiento laboral que plantea Taylor están caracterizadas por fisiológicas, medios de trabajo adecuados, métodos apropiados y sistema retributivo.

Además, (Chiavenato, 2007), afirma que la productividad se considera el efecto (y no causa) de la administración de varios recursos. Asimismo menciona que la productividad es la correlación medible que existe entre producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados para su producción. En el caso de los recursos humanos, la productividad del trabajo humano es igual al cociente al cociente de la relación de una producción multiplicado por el tiempo empleado para terminarla. La productividad humana depende del esfuerzo realizado, del método racional y, sobre todo, del interés y la motivación de las personas. El desconocimiento de estos últimos aspectos es la causa de los pobres resultados de las técnicas de productividad de la mano de obra directa.

Según (Bain, 2003), la productividad es la relación entre cierta producción y ciertos insumos;

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Producción}}{\text{Insumos}}$$

Así mismo menciona que no es una medida de la producción ni de la cantidad que se ha fabricado. Es una medida de lo bien que se han combinado y utilizado los recursos para cumplir los resultados específicos deseables.

(Gamba, 2015), define que la productividad se puede considerar como una medida global de la forma como organizaciones satisfacen los criterios de objetivo que es la medida en que se alcanza, eficiencia que es el grado de eficacia con que se utilizan los recursos para crear un producto útil y eficacia con que se utilizan los recursos para crear un producto útil y eficacia que es el resultado logrado en comparación con el resultado posible.

(Robbins & Judge, 2009), afirma que la productividad es el nivel de análisis más elevado en el comportamiento organizacional. Una empresa es productiva si obtiene sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. En consecuencia, la productividad requiere tanto de eficacia como eficiencia.

(Martinez Guillen, 2003), considera que la productividad es un indicador que refleja que tan bien se están utilizando los recursos de una economía; traducida en una relación entre recursos utilizados y productos obtenidos, mencionando además la eficiencia con la cual los recursos humanos, capital, conocimiento, energía, etc. Son usados para lograr bienes y servicios en el mercado.

(Fietman, 1994), menciona que los factores más importantes que afectan la productividad en la empresa está determinada por:

- a) **Recursos Humanos:** Se considera como el factor más importante de la productividad, ya que es de gran influencia y este dirige a los demás factores.

- b) Maquinaria y Equipo:** Es fundamental tomar en cuenta el estado de la maquinaria, sobre todo en la calidad y la correcta utilización de esta.
- c) Organización del Trabajo:** En este factor intervienen la estructuración y rediseño de los puestos de trabajo, que se determinan de acuerdo a la maquinaria, equipo y trabajo.

#### **2.2.2.1. Beneficios de la Productividad**

Una organización que consiga mejorar su productividad lograr una ventaja competitiva frente a sus competidores. Cabe recordar que la clave del éxito está en la buena gestión del tiempo de producción y de la productividad personal, lo que significa, la capacidad que tenemos los individuos para alcanzar los objetivos que buscamos de forma fluida y natural.

Una buena productividad o una mejora continua en la productividad generan los siguientes beneficios:

- Ayuda a alcanzar los objetivos y/o metas organizacionales con mayor facilidad
- Implica una reducción en los costes de producción de un servicio o producto.
- Supone una reducción en los tiempos de producción de un servicio o producto.
- Proporciona a tu empresa una mayor agilidad, flexibilidad y adaptabilidad a los cambios específicos o generales.

Según (Bain, 2003), menciona que la importancia de la productividad radica en que este es un instrumento comparativo para gerentes y directores de empresas, ingenieros industriales, economistas y políticos; pues compara la producción en diferentes niveles del sistema económico (organización, sector o país) con los recursos consumidos. Asimismo afirma que la productividad influye en numerosos fenómenos sociales económicos, tales como el rápido

crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas.

#### 2.2.2.2. Dimensiones de la Productividad

Comúnmente la productividad suele ser medido con la eficacia y eficiencia, por ello para esta investigación científica se tomaran en cuenta tres dimensiones de la productividad; Eficiencia y Eficacia.

(Chiavenato, 2004), menciona que toda organización debe considerar la eficacia y la eficiencia de manera simultánea, definiéndolas de la siguiente manera:

- a) **Eficacia:** El logro de los objetivos es competencia de la eficacia. Logro de los objetivos mediante los recursos disponibles. Logro de los objetivos y vuelve la atención a los aspectos externos de la organización.
- b) **Eficiencia:** enfocada hacia la búsqueda de la mejor manera (the best way) de hacer o ejecutar las tareas (métodos), con el fin de que los recursos se utilicen del modo más racional posible. Utilización adecuada de los recursos disponibles. Se concentra en las operaciones y tiene puesta la atención en los aspectos internos de la organización. No se preocupa por los fines sino por los medios.

Asimismo, (Almeida Ñaupas & Olivares Rosas, 2013), definió en su investigación tres dimensiones para la productividad; Eficiencia, Eficacia y Efectividad.

**Eficiencia:** (Almeida Ñaupas & Olivares Rosas, 2013), definen a la eficacia como la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- c) **Eficacia:** (Almeida Ñaupas & Olivares Rosas, 2013), la definen como el grado en el que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados.

**d) Efectividad:** (Almeida Ñaupas & Olivares Rosas, 2013), mencionan que los objetivos planteados son trascendentes y estos se deben alcanzar.

Además, (Uribe Macías, 2011), refirió a la eficacia como la orientación hacia los resultados; es alcanzar los objetivos y obtener los logros, todo ello con niveles de calidad preestablecidos.

De igual forma (Uribe Macías, 2011), también definió a la eficiencia como, el mejor uso de los recursos aprovechables; está orientada a optimizar los recursos de la empresa en el desarrollo de sus tareas, y de sus actividades diarias.

### 2.3. Definición de Términos

- a) Motivación.-** Define la motivación como los procesos que inciden en la intensidad, dirección y persistencia del esfuerzo que realiza un individuo para la consecución de un objetivo (Robbins y Judge, 2009).
- b) Relación interpersonal.-** Según (García, 1996) el autor indica que las relaciones humanas coexistentes se convierten en relaciones interpersonales de convivencia. La sociedad son personas y sus instituciones también: la presión que proviene de la sociedad se hace siempre a través de los demás.
- c) Ambiente laboral.-** Es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad los trabajadores de una organización. (Báguera Alcalá, 2009).
- d) Salario y/o beneficios económicos del trabajo:** Es la cantidad fija que recibe normalmente el empleado, ya sea como salario (por ejemplo, un pago semanal o mensual) o como retribución por hora (Gómez-Mejía et al., 2001)
- e) Políticas de la Organización y Administración.-** Según (Medina, 2012) Es la orientación o directriz que debe ser divulgada, entendida y acatada por todos los miembros de la organización, en

ella se contemplan las normas y responsabilidades de cada área de la organización.

- f) Estabilidad Laboral** Según (Paredes Infanzón, n.d.) La estabilidad laboral, significa en si la permanencia en el empleo, que el contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador, esta se mantenga en el tiempo, que no termine de un momento a otro sin motivo.
- g) Reconocimiento.**- Según (Oscar Arrese Igor, n.d.) Hace referencia a la necesidad que tiene el yo de que los demás lo reconozcan y confirmen como un sujeto libre y activo. Tanto Fichte como para Hegel esta es la *conditio sine qua non* de la autoconciencia, entendida como como el modo en que el yo entra en relación consigo mismo.
- h) Realización.**- La realización es el grado más alto que consigue en su vida una persona ya que anteriormente ya cubrió las otras necesidades, gracias a su equilibrio emocional, valores morales y una relación interpersonal excelente con los demás.
- i) Delegación de Responsabilidad.**- Es la acción de delegar una tarea o trabajo, con la finalidad de optimizar el tiempo, que gracias a ello se puede crear grupos de trabajo, para una mejora en la comunicación entre los trabajadores, como consecuencia de estas acciones se potencia el compromiso con la organización. Pudiendo se descubrir talentos que la organización no había tomado en cuenta anteriormente.
- j) Ascenso.**- Según (Porto & Gardey, 2015) la noción de ascenso tiene su origen etimológico en el vocablo latino *ascensus*. El concepto se utiliza con referencia al acto de ascender: es decir, de subir (desplazarse hacia arriba). En el contexto laboral, se denomina ascenso a la promoción de un trabajador a un cargo más importante y mejor remunerado.

- k) **Desarrollo de habilidades.**- Desarrollo está vinculado a la acción de desarrollar o a las consecuencias de este accionar, por ende, podemos decir que es toda acción que un individuo haga conociendo sus capacidades, y como consecuencia aporte valor a la organización.
- l) **Incentivos.**- Son programas diseñados para recompensar el buen rendimiento de los empleados. (Gomez-Mejia, Balkin, & Cardy, 2001).
- m) **Capacitaciones.**- Es el factor clave para que las personas obtengan el desarrollo profesional deseado, por lo que es importante la implementación de programas de formación continua tanto de carácter específico como corporativo, y dar acceso a las herramientas necesarias que permiten el correcto desempeño de su papel.(Tavalino, 2011).
- n) **Competencias laborales.**- Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral (Alles, 2009).
- o) **Productividad.**- Además, (Chiavenato, 2007), afirma que la productividad se considera el efecto (y no causa) de la administración de varios recursos. Asimismo, menciona que la productividad es la correlación medible que existe entre producto obtenido (resultado o salida) y los recursos empleados para su producción.
- p) **Acceso a las Herramientas y Materiales.**- El acceso a las herramientas y materiales son indispensables en toda organización pues depende de esta lograr las tareas planteadas, por estas organizaciones, de manera eficiente y eficaz.
- q) **Seguimiento del Proceso.**- (ISO 9001, 2015), afirma que la medición y seguimiento son elementos esenciales en la mejora continua, asimismo menciona que el seguimiento es definir el estado que presenta un determinado sistema, proceso o actividad.

(Euskalit, 2008), menciona que el seguimiento, medición, análisis, y revisión de los procesos debe ser monitoreada por indicadores que brinden información de cómo está resultando su efectividad de acuerdo al resultado o estado deseado.

- r) **Autonomía.**- Es la capacidad de analizar y razonar antes de tomar decisiones, sin dejarse manipular ni someterse por los demás, basando su decisión en todos los aspectos, datos e información que se tenga.
- s) **Predisposición.**- (Pérez Porto & Merino, 2013), Definen a la predisposición como un concepto vinculado a predisponer, un verbo que refiere a la disposición anticipada de alguna cosa. Asimismo mencionan que predisponer también refiere a la inclinación del ánimo de una persona hacia una cierta meta.
- t) **Mejoramiento de Procesos.**- Según (Figuerola, n.d.)Para hablar de mejoras de procesos, se debe partir de la definición de que se entiende por proceso y como se organizan dichos procesos en las empresas, casi todas las definiciones comparten aspectos comunes, dentro de los cuales se pueden identificar: la determinación clara de las entradas y las salidas del sistema, la identificación de las actividades que se relacionan para lograr el resultado deseado.
- u) **Competencias.**- Según (Frade Rubio, 2009), son capacidades adaptativas cognitivo- conductuales para responder a las demandas que se producen en el entorno y a las necesidades propias que emergen.
- v) **Valoración del Trabajo.**- Es la clasificación de los puestos de trabajo que una organización implanta según sus políticas, pues es allí donde se describen un sistema estandarizado que evalúa y examina posiciones en una organización basados en exigencia formales de cada puesto.

## CAPITULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

### 3.1. Tipo de Estudio:

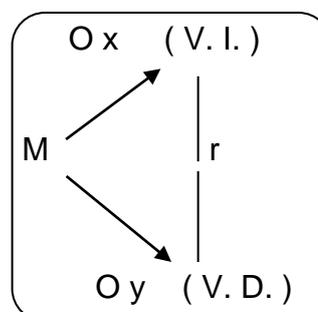
Se considera de tipo básica, porque la finalidad de la presente investigación es generar y/o ampliar conocimientos sobre un tema específico en particular la Motivación y la Productividad laboral, los que servirán para futuros trabajos de investigación de tipo aplicativo (Zorrilla, 2007).

Correlacional: Debido a que estamos interesados en la determinación del grado de correlación existente entre dos variables de interés en una misma muestra de sujetos.

De corte transversal: Porque la recolección de los datos se realizó en un solo momento, en un tiempo único.

### 3.2. Diseño del Estudio:

En este esquema M es la muestra en la que se realiza el estudio y los subíndices x, y en cada O nos indican las observaciones obtenidas en cada una de las dos variables distintas, finalmente, la r hace mención a la posible relación existente entre las variables estudiadas.



Denotación:

M	=	Muestra de Investigación
Ox	=	Variable Independiente: (Motivación)
Oy	=	Variable Dependiente: ((Productividad)
r	=	Relación entre variables

### **3.3. Población y Muestra**

#### **3.3.1. Población**

La población de acuerdo a Méndez (2000), está conformado por el universo de la investigación. Similar definición plantea Chávez (2003, 162), es el universo de la investigación, sobre el cual se pretende generalizar los resultados. Está constituida por características o extractos que le permiten distinguir los sujetos unos de otros.

La población para el presente trabajo de investigación está conformada por el personal de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata, conformada por 31 trabajadores.

#### **3.3.2. Muestra:**

De acuerdo a Hernández citado en Castro (2003), expresa que, si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra (2003: 69), por lo tanto en esta investigación la muestra está constituida por toda la población de estudio, es decir por los 31 trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

El tipo de muestreo a aplicar será no probabilístico basado en el criterio personal en la que nosotros como investigadores seleccionamos la muestra de acuerdo a los objetivos de la investigación.

### 3.4. Métodos y Técnicas

En la presente investigación, los resultados obtenidos serán analizados en el nivel descriptivo y en el nivel inferencial, según los objetivos y las hipótesis formuladas. En el nivel descriptivo, se utilizarán frecuencias y porcentajes para determinar los niveles predominantes de Motivación y productividad.

Técnicas	Instrumentos
➤ Observación	➤ Ficha de observación
➤ Encuesta	➤ Cuestionario

### 3.5. Tratamiento de Datos

Los instrumentos que se van a aplicar serán necesariamente estudiados y aplicados con mucho cuidado, para que pueda obtenerse la información necesaria y se obtengan los resultados esperados, será muy importante el proceso de validación de los instrumentos, para luego aplicarlos, procesarlos y luego hacer el análisis y la interpretación de datos.

Se usará principalmente la estadística descriptiva, explicativa, razonamientos de estadística inferencial e interpretativo.

#### 3.5.1. Validación y Confiabilidad del Instrumento

Bernal (2010, p.247) establece que un instrumento de medición o recolección de datos debe reunir dos requisitos esenciales: confiabilidad y validez.

##### 3.5.1.1. Validez del Instrumento

Bernal (2010) sobre la validez del instrumento de medición, explica que esta se verifica cuando mide correctamente aquello que debe medir. Para darle la validez a la herramienta utilizada, se consideró: la validez de contenido

es decir la correcta definición de las variables y su representación mediante la medición en la herramienta, por tanto se ha considerado el cuadro de Operacionalización de las variables establecidas.

### 3.5.1.2. Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad de los instrumentos es, el grado con que la aplicación que se repite al mismo sujeto u objeto produce los mismos resultados (Hernández ,2006)

En el trabajo realizado, el criterio de confiabilidad del instrumento, se comprobó por medio del coeficiente de Alfa de Cronbach, técnica conocida que mide la confiabilidad interna de los ítems.

Para ello se aplicó a 10 personas como prueba piloto, siendo los propios trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración de la Municipalidad provincial de Tambopata .

La demostración del grado de confiabilidad de los cuestionarios de: Motivación y Productividad, se hizo a través del software SPSS V.23, que se resume en la tabla siguiente:

**Tabla 1**

*Nivel de confiabilidad de los Instrumentos mediante Alfa de Cronbach.*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nº de elementos
,898	,909	33

Fuente: Validación obtenida con el Software SPSS

Los valores encontrados de la prueba piloto para ambas variables, nos señalaron que existe un nivel de excelente confiabilidad de los ítems para ambas variables tabla de valores elaborados por (Hernandez ,2006).

**Tabla 2**

*Valores de los niveles de confiabilidad*

<b>Valores</b>	<b>Nivel de confiabilidad</b>
0,50 a menos	Confiabilidad nula
0,51 a 0,59	Confiabilidad bajo
0,60 a 0,65	Confiable
0,66 a 0,71	Muy confiable
0,72 a 0,99	Excelente confiabilidad
1,0	Confiabilidad perfecta

Fuente: Hernández, (2006) Metodología de investigación científica.

Según la tabla 7 el Alfa de Cronbach para los ítems del cuestionario de la variable Motivación y de la variable de Productividad se obtuvo el valor de 0.898 El cual está dentro de los valores de nivel excelente de confiabilidad.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

El análisis de datos estadísticos, según JOHN Tukey (1961) definió como, “procedimientos para analizar datos, técnicas para interpretar los resultados de dichos procedimientos, formas de planear la recolecta de datos para hacer el análisis más fácil, más preciso o más exacto”.

### 4.1. Presentación, Análisis e Interpretación de Datos

#### Tabla de frecuencias

Muestra la distribución de los datos mediante sus frecuencias. Se utiliza para variables cuantitativas o cualitativas ordinales

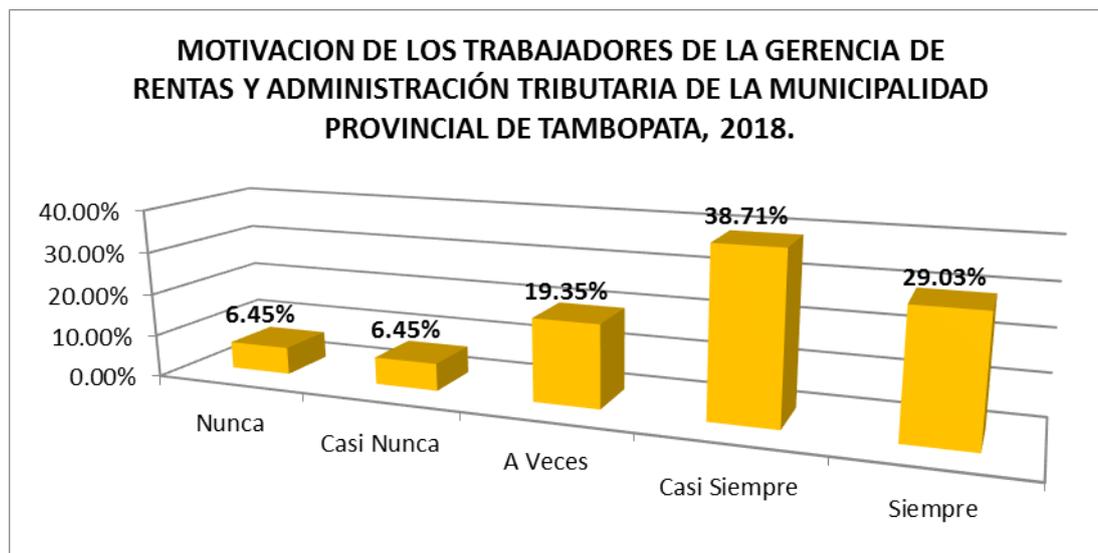
La tabla de frecuencias es una herramienta que permite ordenar los datos de manera que se presentan numéricamente las características de la distribución de un conjunto de datos o muestra de la población de estudio. A continuación mostraremos los datos obtenidos para cada una de las dimensiones y variables que se estudiaron.

**Tabla 3 Frecuencia Porcentual de la Variable Motivación**

	TRABAJADORES	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	02	6.45%	6.45%
Casi Nunca	02	6.45%	12.90%
A Veces	06	19.35%	32.26%
Casi Siempre	12	38.71%	70.97%
Siempre	09	29.03%	100.0%
	31	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

**Figura 1 Distribución de variable Motivación**



Fuente: Elaboración propia

### **ANALISIS:**

La tabla N° 3 y el gráfico N° 1, representan los resultados conseguidos para la Variable Independiente Motivación, los presentes resultados se desprenden del análisis realizado de las dimensiones como son los factores higiénicos y factores motivacionales, de acuerdo al análisis de cuadro y gráfico correspondiente, podemos mencionar que dos (02) trabajadores, que equivale al 6.45% de los colaboradores, indicaron que nunca se sienten motivados en su centro de labores sobre saliendo la inconformidad del personal en cuanto a la remuneración percibida, dos (02) trabajadores que equivalen al 6.45% de los colaboradores indicaron que casi nunca se sienten motivados en su centro de labores, seis (06) trabajadores que equivalen al 19.35% de los colaboradores indicaron que a veces se sienten motivados en su centro de labores, doce (12) trabajadores que equivalen al 38.71% de los colaboradores indicaron que casi siempre se sienten motivados en su centro de labores, finalmente nueve (09) trabajadores que equivalen al 29.03% de colaboradores indicaron que siempre se sienten motivados en su centro de labores sobre saliendo la satisfacción de los colaboradores por la forma en que se llevan con sus compañeros de trabajo, asimismo resalta el orgullo por parte de

los trabajadores de ser parte de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.

### **INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo con la tabla N° 3 y el gráfico N° 1 se puede interpretar que doce (12) colaboradores que equivalen al 38.71% de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018, se sienten casi siempre motivados en su centro de trabajos lo que significa que existen adecuados; factores higiénicos (relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, estabilidad laboral) y motivacionales (reconocimiento, realización, delegación de responsabilidades).

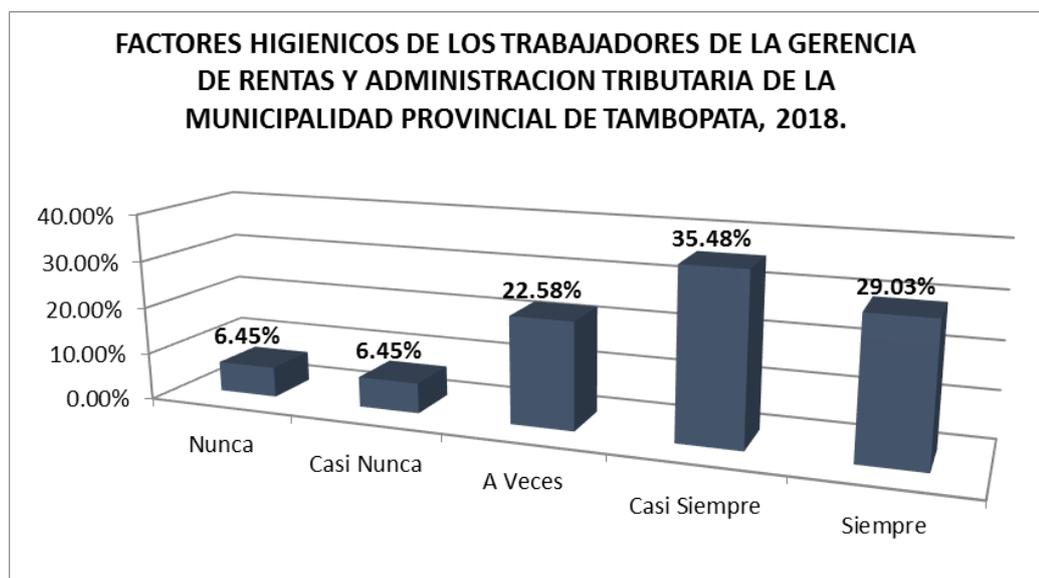
#### **a) Análisis de la dimensión: Factores Higiénicos**

**Tabla 4 Distribución de dimensión: Factores Higiénicos**

	TRABAJADORES	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	02	6.45%	6.45%
Casi Nunca	02	6.45%	12.90%
A Veces	07	22.58%	35.48%
Casi Siempre	11	35.48%	70.97%
Siempre	09	29.03%	100.0%
	31	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

**Figura 2 Distribución de dimensión: Factores Higiénicos**



**ANALISIS:**

En la tabla N° 4 y el gráfico N° 2, podemos observar los resultados obtenidos para la dimensión Factores Higiénicos, los presentes resultados se derivan de los indicadores, Relaciones Interpersonales, Condiciones de Trabajo, Salario y Remuneración, Políticas de la Organización y la Administración, y la Estabilidad Laboral. De acuerdo a la tabla y gráfico en cuestión, podemos mencionar que dos (02) trabajadores que equivalen al 6.45% de los colaboradores indicaron que nunca existen factores higiénicos en su centro de labores, sobre saliendo la escasa estabilidad laboral que existe y la inconformidad en cuanto a la remuneración percibida, dos (02) trabajadores que equivalen al 6.45% de los colaboradores indicaron que casi nunca existen factores higiénicos en su centro de labores, siete (7) trabajadores que equivalen al 22.58% de los colaboradores indicaron que a veces existen factores higiénicos en su centro de labores, once (11) trabajadores que equivalen al 35.48% de los colaboradores indicaron que casi siempre existen factores higiénicos en su centro de labores, y finalmente ocho (09) trabajadores que equivalen al 29.03% de los colaboradores indicaron que siempre existen factores higiénicos en su centro de labores sobre saliendo la buena relación que se llevan los trabajadores con su jefe inmediato, la satisfacción con la

forma en que se llevan entre compañeros de trabajo, asimismo sobre sale la conformidad en cuanto a las condiciones físicas (luz, temperatura, ventilación y espacio) del centro de trabajo.

#### **INTERPRETACION:**

En relación a la tabla N° 4 y grafico N° 2, podemos interpretar que once (11) colaboradores que equivalen al 35.48% de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018, indicaron que casi siempre existen los factores higiénicos lo que significa que existen buenas; relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario y remuneración, políticas de la organización y la administración y estabilidad laboral.

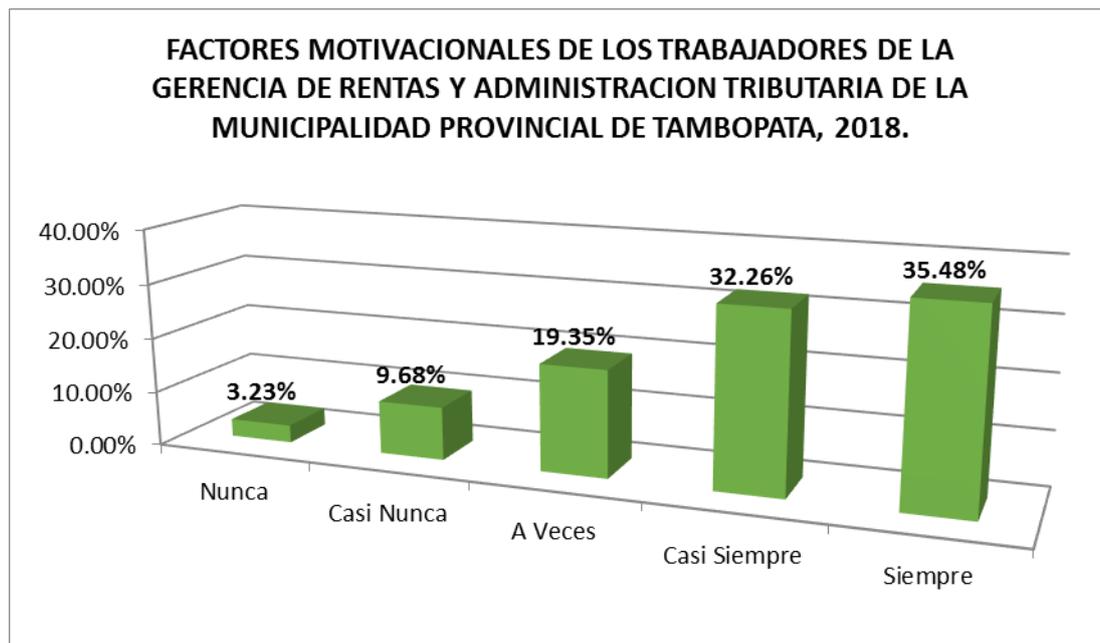
#### **b) Análisis de la dimensión: Factores Motivacionales**

**Tabla 5 Distribución de Dimensión: Factores Motivacionales**

	TRABAJADORES	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	01	3.23%	3.23%
Casi Nunca	03	9.68%	12.90%
A Veces	06	19.35%	32.26%
Casi Siempre	10	32.26%	64.52%
Siempre	11	35.48%	100.0%
	31	100.0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

#### **Figura 3 Distribución de dimensión: Factores Motivacionales**



### **ANALISIS:**

En la tabla N° 5 y el gráfico N° 3, tenemos los resultados obtenidos para la dimensión factores motivacionales, los presentes resultados se desprenden de los indicadores, reconocimiento, realización, delegación de responsabilidades y ascenso, De acuerdo a la tabla y Gráfico en mención, decimos que un (01) trabajador que equivale al 3.23% de los colaboradores indicó que nunca existen factores motivacionales en su centro de labores, sobresaliendo la falta de reconocimiento por falta de la Gerencia en cuanto a los logros realizados por los colaboradores, tres (03) trabajadores que equivalen al 9.68% de los colaboradores indicaron que casi nunca existen factores motivacionales en su centro de labores, seis (06) trabajadores que equivalen al 19.35% de los colaboradores indicaron que a veces existen factores motivacionales en su centro de labores, diez (10) trabajadores que equivalen al 32.26% de los colaboradores indicaron que casi siempre existen factores motivacionales en su centro de labores, y finalmente once (11) trabajadores que equivalen al 35.48% de los colaboradores indicaron que siempre existen factores motivacionales en su centro de labores sobresaliendo el orgullo por parte de los trabajadores por ser parte de la Gerencia, y la

conformidad en cuanto a las tareas que realizan son acordes a las capacidades que posee cada trabajador.

### **INTERPRETACIÓN:**

De acuerdo con la tabla N° 5 y el gráfico N° 3, podemos interpretar que once (11) colaboradores que equivalen al 35.48% de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018, indicaron que siempre existen los factores motivacionales, lo que significa que existen muy buenos; reconocimientos, realización, delegación de responsabilidades y ascenso..

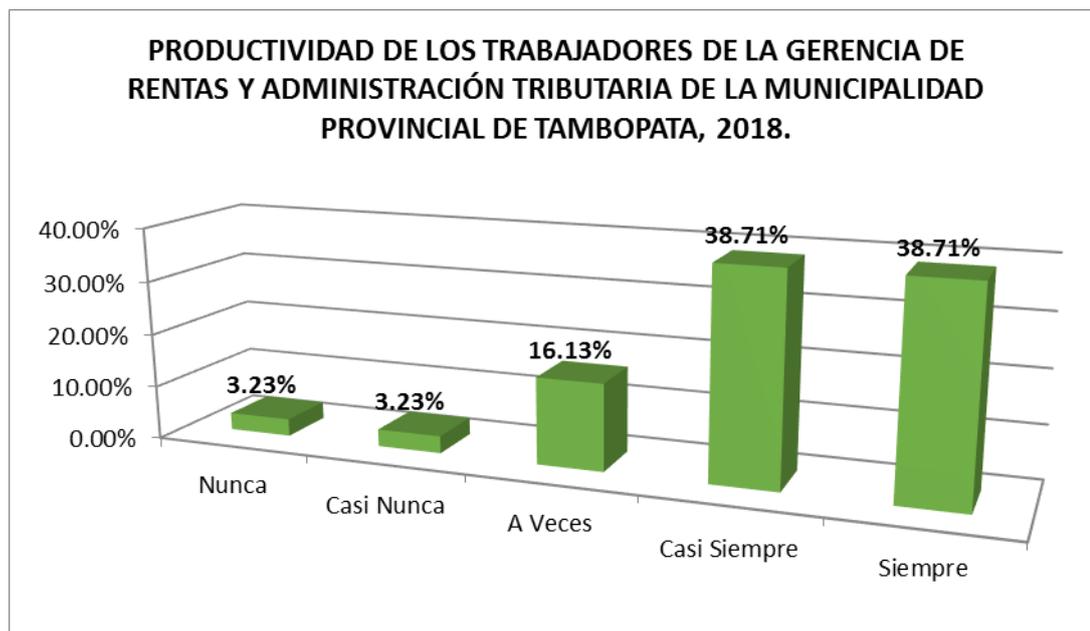
### **c) Análisis de la Variable: Productividad**

**Tabla 6 Distribución de la Variable: Productividad**

	TRABAJADORES	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	01	3.23%	3.23%
Casi Nunca	01	3.23%	6.45%
A Veces	05	16.13%	22.58%
Casi Siempre	12	38.71%	61.29%
Siempre	12	38.71%	100.0%
	31	100,0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

**Figura 4 Distribución de la Variable: Productividad**



**ANALISIS:**

En la tabla N° 6 y en el gráfico N° 4, podemos observar los resultados obtenidos para la Variable Productividad, los resultados obtenidos se desprenden de las dimensiones eficacia y eficiencia, En relación a la tabla N° 6 y el gráfico N° 4 decimos que un (01) trabajador que equivale al 3.23% de los colaboradores indicó que nunca se siente productivo en su centro de labores, resaltando el escaso acceso a los recursos para realizar sus funciones (maquinas, equipos, tecnología, software, materiales, etc), un (01) trabajador que equivale al 3.23% de los colaboradores indicó que casi nunca se siente productivo en su centro de labores, cinco (05) trabajadores que equivalen al 16.13% de los colaboradores indicaron que a veces se sienten productivos en su centro de labores, doce (12) trabajadores que equivalen al 38.71% de los colaboradores indicaron que casi siempre se sienten productivos en su centro de labores, y finalmente doce (12) trabajadores que equivalen al 38.71% de los colaboradores indicaron que siempre se sienten productivos en su centro de labores, asimismo resalta la afirmación en

cuanto al rendimiento de los colaboradores es el adecuado para el desarrollo de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria.

### **INTERPRETACIÓN:**

En relación a la tabla N° 6 y en el gráfico N° 4, podemos interpretar que doce (12) trabajadores que equivalen al 38.71% de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018, indicaron que siempre se sienten productivos en su centro de labores, lo que significa que se sienten muy eficiente y eficaces.

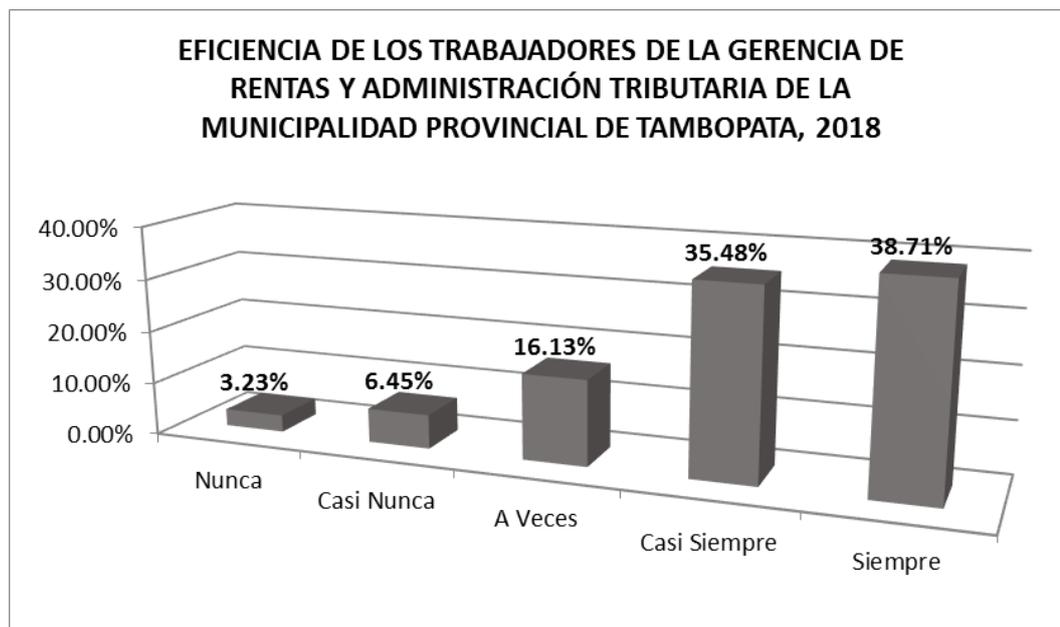
#### **d) Análisis de la dimensión: Eficiencia**

**Tabla 7 Distribución de dimensión: Eficiencia**

	TRABAJADORES	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	01	3.23%	3.23%
Casi Nunca	02	6,45%	9.68%
A Veces	05	16.13%	25.81%
Casi Siempre	11	35.48%	61.29%
Siempre	12	38.71%	100.0%
	31	100,0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

**Figura 5 Distribución de dimensión: Eficiencia**



**ANALISIS:**

En la tabla N° 7 y el gráfico N° 5, podemos mencionar que los resultados obtenidos para la dimensión eficiencia, los resultados se desprenden de los indicadores, acceso a las herramientas, seguimiento del proceso, autonomía y predisposición, De acuerdo a la tabla y grafico en mención, podemos decir que, un (01) trabajador que equivale al 3.23% de los colaboradores indicó que nunca se siente eficiente en su centro de labores, resaltando el escaso acceso a los recursos para realizar sus funciones (maquinas, equipos, tecnología, software, materiales, etc), dos (02) trabajadores que equivalen al 6.45% de los colaboradores indicaron que casi nunca se siente eficiente en su centro de labores, cinco (05) trabajadores que equivalen al 16.13% de los colaboradores indicaron que a veces se sienten eficientes en su centro de labores, once (11) trabajadores que equivalen al 35.48% de colaboradores indicaron que casi siempre se sienten eficientes en su centro de labores, y finalmente doce (12) trabajadores que equivalen al 38.71% de colaboradores indicaron que siempre se sienten eficientes en su centro de labores, sobresaliendo a la afirmación que una mayor y mejor tecnología mejorara

el desempeño de los trabajadores, asimismo afirman tener clara las responsabilidades individuales de cada trabajador.

### INTERPRETACIÓN:

De acuerdo a la tabla N° 7 y al gráfico N° 5, podemos interpretar que doce (12) trabajadores que equivalen al 38.71% de trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018, indicaron que siempre se sienten eficientes, lo que significa que existe muy buenos; acceso a las herramientas, seguimiento del proceso, autonomía y predisposición.

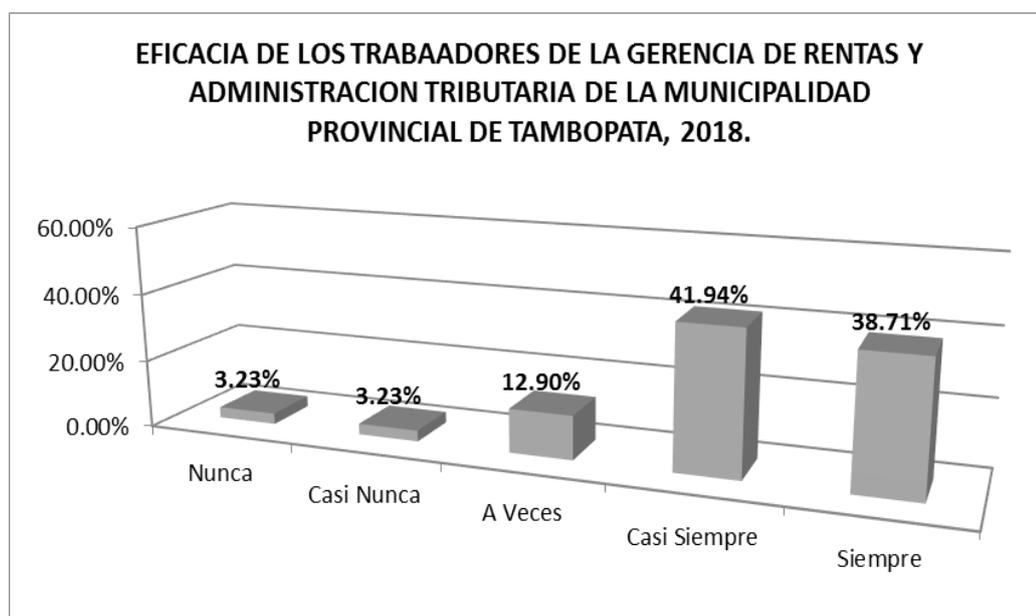
#### e) Análisis de la dimensión: Eficacia

**Tabla 8 Distribución de dimensión: Eficacia**

	TRABAJADORES	PORCENTAJE	PORCENTAJE ACUMULADO
Nunca	01	3.23%	3.23%
Casi Nunca	01	3.23%	6.45%
A Veces	04	12.90%	19.35%
Casi Siempre	13	41.94%	61.29%
Siempre	12	38.71%	100.0%
	31	100,0%	

Fuente: Encuesta de elaboración propia

**Figura 6 Distribución de dimensión: Eficacia**



**ANALISIS:**

En la tabla N° 8 y el gráfico N° 6, podemos mencionar que los resultados se desprenden de los indicadores; reconocimiento, realización, delegación de responsabilidades y ascensos. De acuerdo a la tabla N° 12 y gráfico N° 6, podemos mencionar que un (01) trabajador que equivale al 3.23% de los colaboradores indicó nunca se siente eficaz en su centro de labores, sobresaliendo la falta de puntualidad a la hora de entrega de trabajos, un (01) trabajador que equivale al 3.23% de los colaboradores indicó que casi nunca se siente eficaz en su centro de labores, cuatro (04) trabajadores que equivalen al 12.90% de los colaboradores indicaron que a veces se sienten eficaces en su centro de labores, trece (13) trabajadores que equivalen al 41.94% de los colaboradores indicaron que casi siempre se sienten eficaces en su centro de labores, y finalmente doce (12) trabajadores que equivalen al 38.71% de los colaboradores indicaron que siempre se sienten eficaces en su centro de labores, resaltando la afirmación en cuanto al rendimiento de los colaboradores es el adecuado para el desarrollo de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria.

**INTERPRETACION:**

De acuerdo a la tabla N° 8 y al gráfico N° 6, podemos interpretar que trece (13) colaboradores que equivalen al 41.94% de trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018, indicaron que casi siempre se sienten eficaces al momento de realizar sus labores en la mencionada gerencia, lo que significa que existe buena valoración de sus trabajos, de sus competencias, de sus aportes en la mejora de procesos.

**4.2. PRUEBAS DE HIPÓTESIS**

Una prueba de hipótesis examina dos hipótesis opuestas de una población: la hipótesis nula y la hipótesis alternativa: la hipótesis nula es un

enunciado de que “no hay efecto” o “no hay diferencia”. la hipótesis alternativa es el enunciado que se desea poder concluir que es verdadero de acuerdo con la evidencia proporcionada por los datos de la muestra.

Con base en los datos de muestra, la prueba determina si se puede rechazar la hipótesis nula. Se utiliza el valor P para tomar esa decisión, si el valor P es menor que el nivel de significancia (denotado como  $\alpha$  o alfa), entonces puede rechazar la hipótesis nula.

### **Coeficiente de correlación por jerarquías de Spearman (Rho de Spearman)**

Es una medida de asociación lineal que utiliza los rangos, números de orden, de cada grupo de sujetos y compara dichos rangos. Este coeficiente es muy útil cuando el número de pares de sujetos ( $n$ ) que se desee asociar es pequeño (menor de 30) a parte de permitir conocer el grado de asociación entre ambas variables, con Rho de Spearman es posible determinar la dependencia o independencia de dos variables aleatorias (Elorza & Medina Sandoval,1999)

El coeficiente de correlación de rangos de Spearman puede puntuar desde -1.0 hasta +1.0, y se interpreta así los valores cercanos a -1.0, indican que existe una fuerte asociación entre las clasificaciones, ósea que a medida que aumenta un rango el otro también aumenta ;los valores cercanos-1.0 señalan que hay una fuerte asociación negativa entre las clasificaciones, es decir que, al aumentar un rango, el otro decrece. Cuando el valor es 0.0, no hay correlación

La interpretación de los valores se ha expresado por diversos autores en escalas, siendo una de las más utilizadas la que se presenta a continuación (Hernández Sampiere & Fernández Collado,1998)

**Tabla 9**  
***Escala para identificar el coeficiente de correlación***

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

#### **4.2.1. PRUEBA ESTADÍSTICA PARA DEMOSTRAR LA HIPÓTESIS GENERAL**

**Hipótesis nula:**

HG0: La motivación no se relaciona significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.

**Hipótesis alterna:**

HG1: La motivación se relaciona significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad provincial de Tambopata – 2018.

**1. Nivel de significancia.** Es un concepto estadístico que permite determinar si el resultado de un estudio se puede considerar estadísticamente significativo. Consiste en la probabilidad de tomar la decisión de aceptar o rechazar la hipótesis nula. Representada por p valor  $< 0,05$ .

**2. Valor estadístico de la prueba.** En la presente investigación para establecer el grado de relación entre la variables de estudio, para ello se utilizó Rho de Spearman:

**Tabla 10**

***Nivel de correlación entre la variable Motivación - Productividad***

***Resumen Estadístico***

	<i>TOTAL MOTIVACION</i>	<i>TOTAL PRODUCTIVIDAD</i>
Recuento	31	31
Promedio	63.9355	65.6129
Desviación Estándar	9.65379	7.60122
Coefficiente de Variación	15.0993%	11.5849%

Correlación, (Tamaño de Muestra), Valor-P

**Tabla 11**

***Correlación entre la Variable Motivación y la Variable Productividad***

		<b>Correlaciones</b>		
			T. Motivacional	T. Productividad
Rho de Spearman	T. Motivacional	Coefficiente de correlación	1,000	,510**
		Sig. (bilateral)	.	,003
		N	31	31
	T. Productividad	Coefficiente de correlación	,510**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	.
		N	31	31

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

**3. Toma de decisiones:** En cuanto a la Tabla N° 11, como el coeficiente correlación es 0,510 ( $r=0,510$ ) y de acuerdo al baremo de estimación de correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. En ese sentido se puede afirmar que, si hay una mayor motivación, habrá una mayor productividad.

En cuanto al nivel de significancia 0,003 siendo menor que 0.05 ( $P < 0,05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se puede concluir que existe relación significativa entre la motivación y la productividad de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y

Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.

#### **4.2.2. PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECÍFICAS.**

##### **4.2.2.1. Hipótesis Especifica 1**

###### **Hipótesis nula:**

HG0: Los Factores Higiénicos no se relacionan significativamente con la Eficiencia laboral de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.

###### **Hipótesis alterna:**

HG1: Los Factores Higiénicos se relacionan significativamente con la Eficiencia laboral de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad provincial de Tambopata – 2018.

- 1. Nivel de significancia.** Es un concepto estadístico que permite determinar si el resultado de un estudio se puede considerar estadísticamente significativo. Consiste en la probabilidad de tomar la decisión de aceptar o rechazar la hipótesis nula. Representada por p valor  $<_{0,05}$ .
- 2. Valor estadístico de la prueba.** En la presente investigación para establecer el grado de relación entre la variables de estudio, para ello se utilizó Rho de Spearman.

Tabla 12

**Nivel de correlación entre la dimensión Factores Higiénicos – Eficiencia****Resumen Estadístico**

	<i>FACTORES HIGIENICOS</i>	<i>EFICIENCIA</i>
Recuento	31	31
Promedio	36.9032	32.1613
Desviación Estándar	5.41205	4.50997
Coefficiente de Variación	14.6655%	14.023%

Correlación, (Tamaño de Muestra), Valor-P

Tabla 13

**Correlación entre la Dimensión Factores Higiénicos y la Dimensión Eficiencia**

Correlaciones				
		Factores Higiénicos		
		Eficiencia		
Rho de Spearman	Factores. Higiénicos	Coefficiente de correlación	1,000	,606**
		Sig. (bilateral)	.	,009
		N	31	31
	Eficiencia	Coefficiente de correlación	,606**	1,000
		Sig. (bilateral)	,009	.
		N	31	31

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

**3. Toma de decisiones:** En cuanto a la Tabla N° 13, como el coeficiente de correlación es 0,606 ( $r=0,606$ ) y de acuerdo al baremo de estimación de correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. En ese sentido se puede afirmar que, si hay mayor Factores Higiénicos, si hay una mejor aplicación de los Factores Higiénicos, habrá una mayor Eficiencia.

En cuanto al nivel de significancia 0,0009 siendo menor que 0.05 ( $P < 0,05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se puede concluir que existe relación significativa entre los Factores Higiénicos y la Eficiencia de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.

#### 4.2.2.2. Hipótesis Especifica 2

##### Hipótesis nula:

HG0: Los Factores Higiénicos no se relacionan significativamente con la Eficacia laboral de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.

##### Hipótesis alterna:

HG1: Los Factores Higiénicos se relacionan significativamente con la Eficacia laboral de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad provincial de Tambopata – 2018.

1. **Nivel de significancia.** Es un concepto estadístico que permite determinar si el resultado de un estudio se puede considerar estadísticamente significativo. Consiste en la probabilidad de tomar la decisión de aceptar o rechazar la hipótesis nula. Representada por p valor  $< 0,05$ .
2. **Valor estadístico de la prueba.** En la presente investigación para establecer el grado de relación entre las variables de estudio, para ello se utilizó Rho de Spearman.

**Tabla 14**

#### ***Nivel de correlación entre la dimensión Factores Higiénicos – Eficacia***

##### ***Resumen Estadístico***

	<i>FACTORES HIGIENICOS</i>	<i>EFICACIA</i>
Recuento	31	31
Promedio	36.9032	33.4516
Desviación Estándar	5.41205	4.01529
Coeficiente de Variación	14.6655%	12.0033%

Correlación, (Tamaño de Muestra), Valor-P

**Tabla 15**  
**Correlación entre la Dimensión Factores Higiénicos y la Dimensión Eficacia**

		Correlaciones		
		Factores		
		Higiénicos	Eficacia	
Rho de Spearman	Factores.	Coeficiente de correlación	1,000	,434**
	Higiénicos	Sig. (bilateral)	.	,0175
		N	31	31
Eficacia		Coeficiente de correlación	,434**	1,000
		Sig. (bilateral)	,0175	.
		N	31	31

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

**3. Toma de decisiones:** En cuanto a la Tabla N° 15, como el coeficiente de correlación es 0,434 ( $r=0,434$ ) y de acuerdo al baremo de estimación de correlación de Spearman, existe una correlación positiva moderada. En ese sentido se puede afirmar que, si hay una mejor aplicación de los Factores Higiénicos, habrá una mayor Eficacia. En cuanto al nivel de significancia 0,0175 siendo menor que 0.05 ( $P < 0,05$ ) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se puede concluir que existe relación significativa entre los Factores Higiénicos y la Eficacia de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.

#### 4.2.2.3. Hipótesis Especifica 3

##### Hipótesis nula:

HG0: Los Factores Motivacionales no se relacionan significativamente con la Eficiencia laboral de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.

**Hipótesis alterna:**

HG1: Los Factores Motivacionales se relacionan significativamente con la Eficiencia laboral de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad provincial de Tambopata – 2018.

- 1. Nivel de significancia.** Es un concepto estadístico que permite determinar si el resultado de un estudio se puede considerar estadísticamente significativo. Consiste en la probabilidad de tomar la decisión de aceptar o rechazar la hipótesis nula. Representada por p valor  $< 0,05$ .
- 2. Valor estadístico de la prueba.** En la presente investigación para establecer el grado de relación entre las variables de estudio, para ello se utilizó Rho de Spearman.

**Tabla 16*****Nivel de correlación entre la dimensión Factores Motivacionales – Eficiencia******Resumen Estadístico***

	<i>FACTORES MOTIVACIONALES</i>	<i>EFICIENCIA</i>
Recuento	31	31
Promedio	27.0323	32.1613
Desviación Estándar	4.9765	4.50997
Coefficiente de Variación	18.4095%	14.023%

Correlación, (Tamaño de Muestra), Valor-P

**Tabla 17*****Correlación entre las Dimensiones Factores Motivacionales y Eficiencia***

		Factores	
		Motivacionales	Eficiencia
Rho de Spearman	Factores	Coefficiente de correlación	1,000
	Motivacionales	Sig. (bilateral)	,335**
		N	31
Eficiencia	Factores	Coefficiente de correlación	,335**
		Sig. (bilateral)	,066
	N	31	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

**3. Toma de decisiones:** En cuanto a la Tabla N° 17, como el coeficiente de correlación es 0,335 ( $r=0,335$ ) y de acuerdo al baremo de estimación de correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja. En ese sentido se puede afirmar que, si hay una mejor aplicación de Factores Motivacionales, no necesariamente habrá una mayor Eficiencia.

En cuanto al nivel de significancia 0,066 siendo mayor que 0.05 ( $P > 0,05$ ) se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, se puede concluir que no existe relación significativa entre los Factores Motivacionales y la Eficiencia de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.

#### **4.2.2.4. Hipótesis Especifica 4**

##### **Hipótesis nula:**

HG0: Los Factores Motivacionales no se relacionan significativamente con la Eficacia laboral de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.

##### **Hipótesis alterna:**

Los Factores Motivacionales se relacionan significativamente con la Eficacia laboral de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad provincial de Tambopata – 2018.

**1. Nivel de significancia.** Es un concepto estadístico que permite determinar si el resultado de un estudio se puede considerar estadísticamente significativo. Consiste en la probabilidad de tomar la decisión de aceptar o rechazar la hipótesis nula. Representada por p valor  $< 0,05$ .

**2. Valor estadístico de la prueba.** En la presente investigación para establecer el grado de relación entre las variables de estudio, para ello se utilizó Rho de Spearman.

Tabla 18

**Nivel de correlación entre la dimensión Factores Motivacionales – Eficacia****Resumen Estadístico**

	FACTORES MOTIVACIONALES	EFICACIA
Recuento	31	31
Promedio	27.0323	33.4516
Desviación Estándar	4.9765	4.01529
Coefficiente de Variación	18.4095%	12.0033%

Correlación, (Tamaño de Muestra), Valor-P

Tabla 19

**Correlación entre la Dimensión Factores Higiénicos y la Dimensión Eficacia**

Correlaciones				
		Factores		
		Motivacionales	Eficacia	
Rho de	Factores	Coefficiente de correlación	1,000	,271**
Spearman	Motivacionales	Sig. (bilateral)	.	,141
		N	31	31
	Eficacia	Coefficiente de correlación	,271**	1,000
		Sig. (bilateral)	,141	.
		N	31	31

\*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Obtenida con el Software SPSS Statistics 22

**3. Toma de decisiones:** En cuanto a la Tabla N° 19, como el coeficiente de correlación es 0,271 ( $r=0,271$ ) y de acuerdo al baremo de estimación de correlación de Spearman, existe una correlación positiva baja. En ese sentido se puede afirmar que, si hay una mejor aplicación de Factores Motivacionales, no necesariamente habrá una mayor Eficacia.

En cuanto al nivel de significancia 0,141 siendo mayor que 0.05 ( $P > 0,05$ ) se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, se puede concluir que no existe relación significativa entre los Factores Motivacionales y la Eficacia de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.

## CONCLUSIONES

En la presente investigación llegamos a las siguientes conclusiones:

**Primero.**- Se logró determinar que la Motivación influye de manera significativa en la Productividad de los trabajadores de la gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018, puesto que el P-valor=0,003 es inferior al nivel de significancia (0,05), se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ : lo que indica que la Motivación influye de manera significativa en la Productividad de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018, siendo su coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.510 denotando una correlación positiva moderada.

**Segundo.**- Se logró determinar que los Factores Higiénicos influye de manera significativa en la Eficiencia de los trabajadores de la gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018, puesto que el P-valor=0,0009 es inferior al nivel de significancia (0,05), se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ : lo que indica que los Factores Higienicos influye de manera significativa en la Eficiencia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018, siendo su coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.606 denotando una correlación positiva moderada.

**Tercero.**- Se logró determinar que los Factores Higiénicos influye de manera significativa en la Eficacia de los trabajadores de la gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018, puesto que el P-valor=0,0175 es inferior al nivel de significancia (0,05), se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_1$ : lo que indica que los Factores Higiénicos

influye de manera significativa en la Eficacia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018, siendo su coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.434 denotando una correlación positiva moderada.

**Cuarto.**- Se logró determinar que los Factores Motivacionales no influye de manera significativa en la Eficiencia de los trabajadores de la gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018, puesto que el P-valor=0,066 es superior al nivel de significancia (0,05), se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$ : lo que indica que los Factores Motivacionales no influyen de manera significativa en la Eficiencia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018, siendo su coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.335 denotando una correlación positiva baja.

**Quinto.**- Se logró determinar que los Factores Motivacionales no influye de manera significativa en la Eficacia de los trabajadores de la gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018, puesto que el P-valor=0,141 es superior al nivel de significancia (0,05), se acepta la  $H_0$  y se rechaza la  $H_1$ : lo que indica que los Factores Motivacionales no influyen de manera significativa en la Eficacia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018, siendo su coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.271 denotando una correlación positiva baja.

## SUGERENCIAS

De acuerdo con los resultados de esta investigación, se recomienda hacer lo siguiente:

**Primero**. - Al comprobarse la correlación significativa positiva moderada que existe entre las variables Motivación y Productividad de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad provincial de Tambopata – 2018, se sugiere a la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria buscar la mejora continua de la motivación de los trabajadores en relación a los Factores Higiénicos (en cuanto a las relaciones interpersonales, condiciones de trabajo, salario y remuneraciones, políticas de la organización y la administración, estabilidad laboral) y los Factores Motivacionales (en cuanto al reconocimiento, realización, delegación de responsabilidades, ascenso) hecho que permitirá que desarrollen sus potencialidades y mejoren su rendimiento laboral y por consiguiente su productividad a lo largo del tiempo.

**Segundo**. - Al comprobarse la correlación significativa positiva moderada que existe entre las Dimensiones Factores Higiénicos y Eficiencia de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad provincial de Tambopata – 2018, se sugiere a la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, que debe generar un buen entorno laboral y las condiciones de trabajo en general deben ser cómodos, acogedores y propiciar ambientes físicos adecuados al personal que les permita un mejor desenvolvimiento laboral, con comodidad, ofrecerles iluminación, ventilación, accesibilidad y una limpieza adecuada en su espacio laboral, pues el personal pasa la tercera parte de su vida en el trabajo, así también debe facilitar e implementar los materiales necesarios para que el personal pueda realizar adecuadamente su labor. Asimismo,

debe promover cursos o talleres donde se pueda mejorar la calidad de las relaciones interpersonales entre cada profesional y sus directivos, así como fortalecer la confianza, el respeto y la consideración hacia el trabajo de los demás.

**Tercera.**- Al comprobarse la correlación significativa positiva moderada que existe entre las Dimensiones Factores Higiénicos y Eficacia de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad provincial de Tambopata – 2018, se sugiere a la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, poner en práctica la proporcionalidad en cuanto a las funciones que realizan y la remuneración que perciben los trabajadores, mejorar constantemente las políticas de la Organización y administración, asimismo generar puestos de trabajo con tiempos más prolongados que brinden una estabilidad laboral, teniendo como resultado un mayor grado de eficacia en cuanto al mejoramiento de procesos, valoración del trabajo y competencias laborales de los trabajadores de la Gerencias de Rentas y administración tributaria.

**Cuarto.**- Al comprobarse la correlación positiva baja que existe entre las Dimensiones Factores Motivacionales y Eficiencia de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad provincial de Tambopata – 2018. Se sugiere, que una vez implementado los Factores Higiénicos en un alto nivel de aplicación, enfocarse en los Factores Motivacionales buscando generar políticas de reconocimiento en cuanto a logro de objetivos y/o metas, asimismo capacitar al personal para que asuman responsabilidades cuando la ocasión lo amerite, y de esa manera lograr un mayor grado de eficiencia en cuanto a la predisposición y a la generación de autonomía en la toma de decisiones de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria.

**Quinta.**- Al comprobarse la correlación positiva baja que existe entre las Dimensiones Factores Motivacionales y Eficacia de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad provincial de Tambopata – 2018. Se sugiere, que una vez implementado los

Factores Higiénicos en un alto nivel de aplicación, enfocarse en los Factores Motivacionales buscando generar ascensos en función al esfuerzo, empeño y dedicación que genera cada trabajador y en consecuencia lograr a la vez la autorrealización en los trabajadores, logrando un mayor grado de eficacia en cuanto a la valoración de trabajo en función a las competencias laborales de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria.

.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2011). Nuevo enfoque. Diccionario de preguntas. La trilogía. Buenos Aires. Granica, 286p.
- Bain, D. (2003). Productividad. La Solución a los Problemas de la Empresa. México: McGraw-Hill
- Baguer Alcalá, A. (2009). Direcciones de Personas. México: Ediciones Díaz de Santos.
- Bonilla Mirado, E. M. (2017). LA MOTIVACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA CINEPLEX S.A DE LA REGIÓN HUÁNUCO 2017 (Universidad de Huánuco).
- Burga Vásquez, G., & Wiesssse Eslava, S. J. (2018). Motivación y Desempeño Laboral del Personal Administrativo en una Empresa Agroindustrial de la Región Lambayeque (UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO).
- Chiavenato, I. (1994). Administración de recursos humanos (segunda ed). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). Gestión del Talento Humano (Primera Ed). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones (8va edición).
- Euskalit. (2008). GESTIÓN Y MEJORA DE PROCESOS.

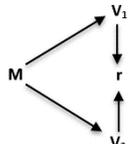
- Fietman. (1994). Los Factores Humanos que Inciden en la Productividad y Us Dimensiones. In 4th International Conference On Industrial Engineering and Industrial Managemen.
- Facho Gutierrez, J. E. (2017). GESTION ADMINISTRATIVA Y PRODUCTIVIDAD LABORAL EN TRABAJADORES DE LA SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE FISCALIZACIÓN, MUNICIPALIDAD DE LIMA,2016. CESAR VALLEJO.
- Figuerola, N. (n.d.). Mejora de Procesos.
- Frade Rubio, L. (2009). DESARROLLO DE COMPETENCIAS EN EDUCACIÓN BÁSICA. Calidad Educativa Consultores, 36.
- Fidel Huerta. (2017). MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE YUNGAY, ANCASH – 2016. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO.
- Gamba, J. (2015). La Motivación y su Relación con la Productividad. Universidad Autónoma de Querétaro.
- Gil Estallo, M. de L. A. (2013). Como Crear y Hacer Funcionar una Empresa. ESIC Editorial.
- Gomez-Mejia, L. R., Balkin, D. B., & Cardy, R. L. (2001). Managing Human Resources (Tercera Ed). Pearson Education.
- Gonzáles Serra, D. J. (2008). Psicología de la motivación.
- Henry, A. (1987). Principios de organización (segunda ed). México: Editorial Limusa.
- Herbert, P., & Govern, T. M., (2006). MOTIVACION: TEORIA, INVESTIGACION Y APLICACIONES. EDICIONES PARANINFO, S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & del Pilar Baptista Lucio, M. (1996). Metodología de la investigación, 5ta Ed (Quinta edi).
- Herzberg, F. (1959). Motivación at Work. Colombia.

- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & del Pilar Baptista Lucio, M. (1996). Metodología de la investigación, 5ta Ed (Quinta edi).
- Jones, G. R., & George, J. M. (2006). Administración Contemporánea. México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H. Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). UNA PERSPECTIVA GLOBAL Y EMPRESARIAL (14ta edición).
- Martinez Guillen, M. Del C. (2003). La Gestion Empresarial. Equilibrando Objetivos y Valores (1era ed.). España: Edicion Diaz de Santos, S.A.
- Murillo, N. (2012). La motivación y el desempeño laboral de los empleados de la Sede de la Región Departamental de Salud de Cortes, Universidad Tecnológica de Honduras. Campos San Pedro Sula, Dirección de Postgrado. San Pedro Sula, Honduras.
- Madrigal, B. (2009). Habilidades Directivas. México: Mc Graw-Hill
- Medina, M. (2012). Política organizacional. Concepto y esquema en la empresa.
- Ochoa Calderon, K. A. C. (2014). MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL (Estudio realizado en la Empresa Municipal Aguas de Xelaju EMAX). RAFAEL SANDIVAR.
- Oscar Arrese Igor, H. (n.d.). LA TEORÍA DEL RECONOCIMIENTO DE AXEL HONNETH COMO UN ENFOQUE ALTERNATIVO AL CARTESIANISMO.
- Paredes Infanzón, jelio. (n.d.). LA ESTABILIDAD LABORAL EN EL PERU.
- Pizarro Torres, M. O. (2017). Motivación y productividad laboral en los colaboradores de la Oficina de Admisión de una Institución Privada, 2016. CESAR VALLEJO.

- Porto, J. P., & Gardey, A. (2015). Definición de ascenso - Qué es, Significado y Concepto.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2013). Definición de Predisposición.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Ruiz Otero, E., Gago Garcia, L., Garcia Leal, C., & Lopéz Barra, S. (2013). Recursos humanos y responsabilidad social corporativa (Primera Ed)
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL (13ra edición). Mexico: PERSON EDUCACIÓN.
- Slocum, H. (2009). Comportamiento Organizacional. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Sum Mazariegos, M. I. (2015). MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango) (UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR).
- Tavalino, F. (2011). Manual de Gestion de Recursos Humano. Perú: Ediciones Caballero Bustamante.
- Uribe Macías, M. E. (2011). Gerencia del Servicio. Alternativa Para la Competitividad (1ERA Edición). Bogotá: Ediciones de la U.
- Zorrilla, M., & Ruiz, G. (2007). VALIDACIÓN DE UN MODELO DE MEJORA DE LA EFICACIA ESCOLAR EN IBEROAMÉRICA. FACTORES DE LA ESCUELA: CULTURA PARA LA MEJORA. EL CASO DE MÉXICO REICE. Revista Iberoamericana Sobre Calidad, Eficacia y Cambio En Educación, 5, 200–204.

**ANEXOS**

Anexo N° 01: Matriz de Consistencia

Título: Motivación y Productividad de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la Motivación y la Productividad de los trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata- 2018?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los Factores Higiénicos en la Eficiencia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los Factores Higiénicos en la Eficacia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018?</p> <p>¿¿Cuál es la relación que existe entre los Factores Motivadores en la Eficiencia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre los Factores Motivadores en la Eficacia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la Motivación y la productividad de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata –2018.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <p><b>OE1.</b> Determinar la relación que existe entre los Factores Higiénicos y la Eficiencia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p> <p><b>OE2.</b> Determinar la relación que existe entre los Factores Higiénicos en la Eficacia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p> <p><b>OE3.</b> Determinar la relación que existe entre los Factores Motivadores en la Eficiencia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p> <p><b>OE4.</b> Determinar cómo influyen los Factores Motivadores en la Eficacia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata -2018.</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b></p> <p><b>H.G</b> Existe una relación significativa entre La Motivación y la Productividad de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata – 2018.</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p><b>HE1</b> Existe una relación significativa entre los Factores Higiénicos y la Eficiencia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p> <p><b>HE2</b> Existe una relación significativa entre los Factores Higiénicos y la Eficacia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p> <p><b>HE3</b> Existe una relación significativa entre los Factores Motivadores y la Eficiencia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p> <p><b>HE4</b> Factores Motivadores y la Eficacia de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2018.</p>	<p>Variable de estudio 1: Motivación</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Factores Higiénicos.</li> <li>• Factores Motivacionale</li> </ul> <p>Variable de estudio 2: Productividad</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia.</li> <li>• Eficacia.</li> </ul>	<p>Tipo de investigación: Aplicativo Nivel: Descriptiva – correlacional de corte transversal Diseño de investigación: No experimental Población: 31 Muestra: 31 Personas</p> <p><b>Donde:</b></p>  <p><b>M</b> : muestra <b>V1</b> : Motivación <b>V2</b> : Productividad <b>r</b> : correlación</p> <p>Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Técnica: encuesta. Técnicas de análisis de datos: Para el desarrollo de la investigación se utilizará el SPSS Vs. 23.</p>

## Anexo Nº 2: Instrumento

### Cuestionario de Motivación

El presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información sobre la Motivación de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad, para contestar las preguntas lea el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo.

ÍTEMS	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
<b>Factores Higiénicos</b>					
1. ¿Está Usted satisfecho con la forma en que se lleva con sus compañeros de trabajo?					
2. Siente Usted que la relación con su jefe inmediato es la adecuada?					
3. ¿Entre el personal existe una comunicación fluida?					
4. ¿Cree Usted que las condiciones físicas de su trabajo son las adecuadas (luz, temperatura, ventilación, espacio)?					
5. ¿Considera Usted que es adecuado el horario laboral en tiempo de campaña tributaria?					
6. ¿Cree Usted que el sueldo y las prestaciones que recibe satisfacen sus necesidades y las de su familia?					
7. ¿Recibe Usted la formación y capacitación necesarias para mantenerse al nivel de las necesidades de los usuarios?					
8. ¿Siente Usted que las políticas internas de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria son adecuadas?					
9. ¿Considera que existe estabilidad laboral en su puesto de trabajo?					
10. ¿Cree Usted que su estabilidad laboral depende de su desempeño en su centro de labores?					
<b>Factores Motivacionales</b>					
11. ¿En la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, las personas son recompensadas de acuerdo a su rendimiento laboral?					
12. ¿Considera Usted que su jefe inmediato lo reconoce cuando usted realiza correctamente su trabajo?					
13. ¿Cree Usted que sus objetivos profesionales pueden ser alcanzados en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria?					
14. ¿Siente orgullo de trabajar en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria?					
15. ¿Las tareas realizadas están acorde a las capacidades que posee cada trabajador?					
16. ¿Considera Usted que la carga laboral designada por su jefe inmediato es la adecuada?					
17. ¿Piensa Usted que los ascensos realizados por la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria fueron en base al esfuerzo, empeño y dedicación?					

## Cuestionario de Productividad

El presente cuestionario tiene por finalidad la obtención de información sobre la Productividad de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad, para contestar las preguntas lea el enunciado y escoja sólo una respuesta marcando con una (X) sobre la opción con la cual esté de acuerdo.

Ítems	Nunca (1)	Casi Nunca (2)	A Veces (3)	Casi Siempre (4)	Siempre (5)
<b>Eficiencia</b>					
1. ¿Considera Usted que tiene acceso a los recursos para realizar sus funciones (maquinas, equipos, tecnología, software, materiales, etc.)?					
2. ¿Usted emplea adecuadamente los insumos, equipos y materiales de trabajo?					
3. ¿Usted cree que el uso de una mayor y mejor tecnología, mejoraría su desempeño?					
4. ¿Cree Usted que se alcanzan las metas propuestas en el menor tiempo posible?					
5. ¿Considera Usted que los plazos de los procedimientos administrativos que se realizan en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria son conforme a ley?					
6. ¿Considera Usted que tiene claro sus responsabilidades individuales?					
7. ¿Siente Usted que existe autonomía laboral en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria?					
8. ¿Mantiene Usted una actitud positiva frente a los cambios?					
<b>Eficacia</b>					
9. ¿Cree Usted que el trabajo que realiza asegura un servicio de buena calidad?					
10. ¿Efectúa aportes de carácter académico o técnico que sea de beneficio a la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria?					
11. ¿Siente que en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria toma en cuenta las quejas de los usuarios para mejorar sus servicios?					
12. ¿Considera Usted que es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan?					
13. ¿En ausencia de su jefe inmediato asume mayor responsabilidad?					
14. ¿Cree Usted que su rendimiento es el adecuado para el desarrollo de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata?					
15. ¿Considera Usted que los servicios y la atención brindada a los usuarios por parte de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria, tiene el impacto esperado?					
16. ¿Se siente Usted productivo cuando realiza su trabajo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria?					

### Anexo N° 3: Solicitud de autorización para realización de estudio

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"  
"MADRE DE DIOS CAPITAL DE LA BIODIVERSIDAD DEL PERU"

#### SOLICITUD N° 001- PFMM/RHHM-2019

Señor:

MG. FRANCISCO KELER RENGIFO KHAN

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA

**SOLICITO:** PERMISO PARA REALIZAR PROYECTO DE INVESTIGACIÓN Y APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS.

**NOSOTROS**, PAOLO FIDEL MURIEL MAMANI, identificado con DNI N° 76955127 y Código Universitario N° 13136014, y ROGER HUMBERTO HUACHO MEZA, identificado con DNI N° 45238675 y Código Universitario N° 13136020, Bachilleres de la Escuela Académica Profesional de Administración y Negocios Internacionales, de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, ante usted con todo respeto nos presentamos y exponemos:

Que, habiendo culminado la carrera profesional de Administración y Negocios Internacionales en la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, solicito a usted permiso para realizar proyecto de investigación y aplicar instrumento de investigación en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria sobre "**MOTIVACION Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACION TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA - 2018**", siendo este proyecto de investigación requisito indispensable para la obtención de título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

**Por lo expuesto:**

Tenga a bien acceder a mi solicitud.

Puerto Maldonado, 03 de Mayo del 2019

Atentamente

  
-----  
Paolo Fidel Muriel Mamani  
DNI N° 76955127

  
-----  
Roger Humberto Huacho Meza  
DNI N° 45238675



(TALÓN DESGLOSABLE)

Apellido Paterno: MURIEL      Apellido Materno: MAMANI      Nombre(s): PAOLO FIDEL

Solicito: PERMISO PARA INVESTIGACIÓN

Documentos Adjuntos: COPIA ONE - SOLICITUD

Pase a: Alcaldía

N° de Folios: 05

Fecha: 03/05/19

## Anexo N° 4: Solicitud de validación de instrumento



### UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"  
 "Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"  
 "Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

#### FACULTAD DE ECOTURISMO

Puerto Maldonado 14 de Mayo del 2019

Carta N° 001- PFMM/RHHM-2019

Señor: **Mg. Jhon William Quispe Ramos**

Docente de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

**Ciudad.-**

Es grato dirigimos a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en nuestra condición de Bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Motivación y Productividad laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

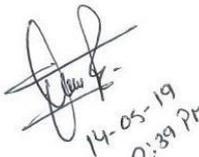
Atentamente,



Bach. Paolo Fidel Muriel Mamani  
 Administración y Negocios Internacionales  
 Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios



Bach. Roger Humberto Huacho Meza  
 Administración y Negocios Internacionales  
 Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios



14-05-19  
 2:39 PM



**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"  
 "Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"  
 "Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

**FACULTAD DE ECOTURISMO**

Puerto Maldonado 14 de Mayo del 2019

Carta N° 002- PFMM/RHHM-2019

Señor: **Mg. Juan Jose Callo Ccorcca**

Docente de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

**Ciudad.-**

Es grato dirigirnos a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en nuestra condición de Bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Motivación y Productividad laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

*[Handwritten signature]*  
14-05-19

*[Handwritten signature]*  
 Bach. Paolo Fidel Muriel Mamani  
 Administración y Negocios Internacionales  
 Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

*[Handwritten signature]*  
 Bach. Roger Humberto Huacho Meza  
 Administración y Negocios Internacionales  
 Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios


**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**

"Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú"

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"

"Año del Centenario de Machu Picchu para el Mundo"

**FACULTAD DE ECOTURISMO**

Puerto Maldonado 14 de Mayo del 2019

Carta N° 003- PFMM/RHHM-2019

 Señor: **Mg. Guido Holguín Ferro**

Docente de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales

Asunto: Solicito Opinión para Validación de Instrumentos de Investigación

Ciudad.-

Es grato dirigimos a Usted para saludarlo cordialmente y a la vez manifestarle que en nuestra condición de Bachilleres de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, venimos realizando el trabajo de investigación cuyo título es:

"Motivación y Productividad laboral de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2018"

Por tal razón, recurrimos a su conocimiento y experiencia en el campo de la investigación para solicitar su opinión profesional respecto a la estructura y validez de los instrumentos que acompañamos a la presente.

- Matriz de consistencia de la investigación.
- Instrumentos de las variables

Agradecemos por anticipado su aceptación a la presente, quedando de Ud. muy reconocidos.

Atentamente,

-----  
 Bach. Paolo Fidel Muriel Mamani  
 Administración y Negocios Internacionales  
 Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios

-----  
 Bach. Roger Humberto Huacho Meza  
 Administración y Negocios Internacionales  
 Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios



## Anexo Nº 5: Ficha de validación de instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS

## ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1.CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				80%	
2.OBJETIVIDAD	Está observado en conductas observables.				85%	
3.ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				80%	
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				80%	
5.SUFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en caridad y profundidad				80%	
6.INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				85%	
7.CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.				85%	
8.COHERENCIA	Existe coherencia entre los temas indicadores, dimensiones y variables.				85%	
9.METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				85%	
10.CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.				85%	
11.PLAUSIBILIDAD	Genera nuevas pautas para concluir una teoría.				85%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN CUANTITATIVA						

a) Valoración Cuantitativa:

83.18%

b) Valoración Cualitativa:

Muy buena

c) Conclusión:

Procede su Aplicación

Lugar y fecha: 21 - 05 - 19

Firma:

Nombre:

Jhon Wilizom Quiroz Román

DNI N°:

42338443

Deficiencia: menor o igual 60%

Regular: 60% a 70%

Buena: 70% a 80%

Muy buena: 80% a 90%

Excelente: 90% a 100%


**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**
**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				90%	
2. OBJETIVIDAD	Está observado en conductas observables.				90%	
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				90%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					98%
5. SUFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en caridad y profundidad					98%
6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					95%
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.				85%	
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los temas indicadores, dimensiones y variables.				90%	
9. METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					90%
10. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.				80%	
11. PLAUSIBILIDAD	Genera nuevas pautas para concluir una teoría.					90%
PROMEDIO DE VALORACIÓN CUANTITATIVA						

- a) Valoración Cuantitativa: 90%
- b) Valoración Cualitativa: Excelente
- c) Conclusión: Proceda su aplicación

Lugar y fecha: \_\_\_\_\_

Firma:

Nombre: JOAN JOSÉ CALLO ECORRECA

DNI N°: 43502886

**Deficiencia:** menor o igual 60%

**Regular:** 60% a 70%

**Buena:** 70% a 80%

**Muy buena:** 80% a 90%

**Excelente:** 90% a 100%


**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE DE DIOS**
**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVO/CUANTITATIVO	DEFICIENTE	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.		70%			
2. OBJETIVIDAD	Está observado en conductas observables.			75%		
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			80%		
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.			75%		
5. SUFICIENCIA	Los ítemes son adecuados en caridad y profundidad			75%		
6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.			80%		
7. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación.			80%		
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los temas indicadores, dimensiones y variables.			80%		
9. METODOLOGIA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				90%	
10. CONVENIENCIA	Adecuado para resolver el problema.			80%		
11. PLAUSIBILIDAD	Genera nuevas pautas para concluir una teoría.			80%		
PROMEDIO DE VALORACIÓN CUANTITATIVA						

a) Valoración Cuantitativa:

78.36%

b) Valoración Cualitativa:

Buena

c) Conclusión:

Proceda su Aplicación

 Lugar y fecha: Pto. Maldonado 22/5/19

 Firma: [Firma]

 Nombre: Guido Holguín Ferrer

 DNI N°: 42015196
**Deficiencia:** menor o igual 60%

**Regular:** 60% a 70%

**Buena:** 70% a 80%

**Muy buena:** 80% a 90%

**Excelente:** 90% a 100%

### Anexo N° 6: Consentimiento Informado



Madre de Dios, Capital de la Biodiversidad del Perú  
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"  
"GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS"



Puerto Maldonado, 30 de Mayo 2019.

**CARTA N°407-2019-MPT-GAF.**

Municipalidad Provincial de Tambopata  
GERENCIA DE RENTAS  
Recibido  
Fecha: **30 MAYO 2019**  
Hora  
Folio ..... Reg **2218**

SEÑOR:  
ABG. MEIKING HARO HUARANCCA.  
GERENTE DE RENTAS Y ADMINISTRACION TRIBUTARIA.

CIUDAD.

ASUNTO : SOBRE PERMISO.  
REF : 1.-CARTA N°112-2019-MPT-GRYAT-EC-MHH.  
2.-CARTA N° 498-2019-MPT-GAF-SGPER.

\*\*\*\*\*  
Previo un atento saludo me dirijo a Usted, en atención al documento de la referencia 2), procedente del Gerente de Rentas y Administración Tributaria, el mismo que da a conocer sobre la solicitud de permiso a favor de los servidores : PAOLO FIDEL MURIEL MAMANI Y ROGER HUMBERTO HUACHO MEZA, para la realización de proyecto de investigación denominada "Motivación y Productividad de los Trabajadores de la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Tambopata-2018",

En ese sentido de lo mencionado en el párrafo precedente con documento 1) el Sub Gerente de Personal, indica que de lo solicitado queda aceptada el permiso, lo que hago de su conocimiento para los fines que su despacho otorgue.

Agradeciendo su atención a la presente, hago propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y deferencia personal.

Atentamente,

30/05/2019  
2:41



Municipalidad Provincial de Tambopata  
Madre de Dios  
CPC. John Alex Paretes Ochoa  
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA  
GERENCIA DE RENTAS Y ADMINISTRACION TRIBUTARIA

Proveido N° .....  
Pase a: **SGRT, SGFT, COACTIVO**  
Para: **BRINDAR FACILIDADES A LOS SOLICITANTES PARA DESARROLLO DE SESIONES**

JAPO/egv.  
C.C  
ARCH.  
EXP: 2305  
FOLIOS : 09



30 MAY 2019  
02:36pm



30-05-19

Puerto Maldonado 30.05.19



## Anexo N° 7: Base de Datos de la Variable Motivación

VARIABLE: MOTIVACIÓN																	
ENCUESTADO N°	DIMENSION 01: Factores Higiénicos										DIMENSION 02: Factores Motivacionales						
	PREGUNTA 1	PREGUNTA 2	PREGUNTA 3	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6	PREGUNTA 7	PREGUNTA 8	PREGUNTA 9	PREGUNTA 10	PREGUNTA 11	PREGUNTA 12	PREGUNTA 13	PREGUNTA 14	PREGUNTA 15	PREGUNTA 16	PREGUNTA 17
1	4	4	3	3	4	2	2	3	3	4	4	4	3	4	4	3	2
2	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3
3	4	3	4	2	3	2	1	3	1	5	1	2	3	4	3	2	5
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5
6	5	4	4	4	5	4	2	2	1	3	2	3	4	4	4	4	1
7	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
8	5	4	4	4	5	2	4	3	1	4	1	5	5	5	3	3	2
9	5	3	4	4	4	1	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4
10	4	5	4	3	4	2	3	4	1	5	4	4	5	5	4	3	3
11	4	3	4	4	4	1	4	4	1	1	2	2	3	4	4	3	3
12	3	4	4	5	5	1	2	5	2	5	5	3	5	5	5	5	5
13	5	5	5	3	3	4	3	4	1	3	3	4	2	5	5	3	1
14	5	5	4	3	4	4	1	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4
15	3	5	4	4	4	2	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	5	3	4	5	1	4	5	3	4	5	5	4	5	5	4	5
17	3	5	4	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	5	4	4	4
18	5	5	4	4	5	3	3	5	3	5	4	5	5	5	4	4	5

19	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	3	3	4	4	4	5	4
20	5	4	3	5	5	2	4	4	5	5	2	2	4	5	5	4	5
21	4	4	5	3	4	2	4	4	3	5	1	2	3	5	4	4	3
22	4	4	4	5	1	1	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
23	3	5	1	3	3	1	3	1	1	3	4	5	1	2	4	3	1
24	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	5	4	4	3
25	5	5	5	5	5	1	3	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5
26	5	5	3	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	5	5
27	4	3	4	2	3	3	1	2	3	2	1	3	3	4	3	2	4
28	5	5	4	5	5	4	2	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5
29	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	2
30	5	5	5	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	5
31	4	3	4	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	5	5	4	3

## Anexo N° 8: Base de Datos de la Variable Productividad

VARIABLE: PRODUCTIVIDAD																
ENCUESTADO N°	DIMENSION 01: Eficiencia								DIMENSION 02: Eficacia							
	PREG UNTA 1	PREG UNTA 2	PREG UNTA 3	PREG UNTA 4	PREG UNTA 5	PREG UNTA 6	PREG UNTA 7	PREG UNTA 8	PREG UNTA 9	PREG UNTA 10	PREG UNTA 11	PREG UNTA 12	PREG UNTA 13	PREG UNTA 14	PREG UNTA 15	PREG UNTA 16
1	3	5	5	4	4	5	2	4	4	5	3	4	4	5	4	5
2	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4
3	2	3	5	2	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	4	5
6	3	4	5	4	4	4	4	5	3	3	2	4	4	4	4	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	5	3	5	4	5	1	5	5	5	3	5	5	4	4	5
9	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
10	3	5	5	4	5	5	3	5	4	3	3	4	2	5	3	4
11	3	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
12	3	4	5	5	1	2	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5
13	3	5	5	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5
14	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	3	4	3	5	4	5
15	2	2	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	2	3	4	4
16	2	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	5
17	3	4	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5	4	5	4	5
18	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4

19	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5
20	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	3	5	5	4	4	5	3	5	5	3	2	5	2	5	5	5
22	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5
23	1	1	3	2	3	5	1	4	1	2	3	3	4	3	1	5
24	4	3	4	4	3	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4
25	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
26	4	4	5	3	5	5	2	4	5	3	5	4	5	4	4	5
27	2	3	5	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
28	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5
29	3	4	4	3	3	5	3	4	3	4	3	4	5	5	3	3
30	2	3	5	3	4	5	3	3	4	5	5	5	4	3	3	4
31	4	3	4	3	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4