UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS

Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO 2024.

Tesis para optar el título profesional de

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

JOY GUSTAVO, DEL AGUILA REATEGUI

Pucallpa-Perú

2025

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE: LICENCIADO (A) EN ADMINISTRACIÓN

Siendo las 06:30 am ....del día sábado 27 de setiembre del 2025, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 11º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes (Presidente), Roger Lozano Ruiz (Miembro) y Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: "**MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO 2024**", por el/la/los Bachilleres en Administración: **Joy Gustavo Del Aguila Reategui,** EN FORMA PRESENCIAL.

Qué; según el Artículo 21° del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de Segunda Especialidad Profesional, que a la letra dice:

"La evaluación se hará de acuerdo a la siguiente escala de calificaciones:

a) Sobresaliente con felicitación escrita y recomendaciones de publicación
b) Aprobado por unanimidad
c) Aprobado por mayoría
d) Desaprobado..."

El/la defensor (a) de la Tesis, ha obtenido la siguiente calificación;

APROBADO POR MAYORIA

Siendo las 07:20 am ....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz
Jurado 1

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga
Jurado 2

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

Dr. Rolando Carlos Canteño Gavino
Secretario Académico

APROBACIÓN Y FIRMA DE JURADO DE TESIS

La presente Tesis fue aprobada por el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Presidente

Mg. Roger Lozano Ruiz

Miembro

Dr. Alex Davis Astohuaman Huaranga

Miembro

Dr. Pedro Julian Ormeño Carmona

Asesor

Bach. Joy Gustavo Del Aguila Reategui

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº **V/076-2025**.

La Dirección de Producción Intelectual de la Universidad Nacional de Ucayali, hace constar por la presente, que el trabajo académico de investigación, titulado:

"**MOTIVACIÓN Y PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE SERVICIOS DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO 2024**"

Autor(es)	:	**DEL AGUILA REATEGUI, JOY GUSTAVO**
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**ADMINISTRACIÓN**
Asesor(a)	:	**Dr. ORMEÑO CARMONA, PEDRO JULIAN**

Presenta un **porcentaje de similitud de 6%,** verificado en el Sistema Antiplagio COMPILATIO,

De acuerdo a los criterios de porcentaje establecidos en el artículo 9 de la DIRECTIVA DE USO DEL SISTEMA ANTIPLAGIO, el cual indica que todo trabajo de investigación no debe superar el 10%. **En tal sentido, se declara, que el presente trabajo de investigación: SI Contiene un porcentaje aceptable de similitud,** procediéndose a emitir la presente Constancia de Originalidad de Trabajo de Investigación (COTI) a solicitud del asesor.

En señal de conformidad se firma y sella el presente documento.

Fecha: 07/02/2025

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Joy Gustavo Del Aguila Reategui

Autor de la tesis titulada : Motivación y productividad laboral de los trabajadores de la gerencia de servicio de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2024

Sustentada el año 2025

Asesor(a): Dr. Pedro Juban Ormeño Carmona

Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Ucayali (www.repositorio.unu.edu.pe), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Nacional de Ucayali licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UNU, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.

Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Nacional de Ucayali, la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria y el Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 01 / 10 / 2025

Email: Joysaasi@gmail.com. Firma: 

Teléfono: 948136932 DNI: 46191415.

DEDICATORIA

A Dios Padre Creador, por ser la luz que guía mi vida y la fuente de fortaleza que me permite enfrentar todos los obstáculos que surgen en mi camino.

JOY GUSTAVO.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Nacional de Ucayali, a la facultad de ciencias económicas, administrativas y contables, a mi querida escuela profesional de administración, a los docentes, gracias por el enorme esfuerzo y dedicación.

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo. Su apoyo constante, disposición y colaboración fueron fundamentales para el desarrollo de esta tesis.

Por último, deseo expresar mi más profundo agradecimiento a mi asesor, cuyo compromiso, orientación y valioso asesoramiento fueron fundamentales para el desarrollo y culminación de mi tesis. Su paciencia, disposición para resolver dudas y aportes significativos en cada etapa del proceso me permitieron mejorar continuamente y enfrentar los desafíos con confianza.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA vi
AGRADECIMIENTO vii
RESUMEN xii
ABSTRACT xiii
INTRODUCCIÓN xiv
CAPÍTULO I. 16
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 16
1.1. Descripción del problema 16
1.2. Formulación del problema 17
1.2.1. Problema general 17
1.2.2. Problemas específicos 17
1.3. Objetivos 18
1.3.1. Objetivo general 18
1.3.2. Objetivos específicos 18
1.4. Hipótesis 18
1.4.1. Hipótesis general 18
1.4.2. Hipótesis especificas 19
1.5. Variables 19
1.6. Operacionalización de variables 20
1.7. Justificaciones 21
1.7.1. Justificación teórica 21
1.7.2. Justificación metodológica 21
1.7.3. Justificación practica 21
CAPÍTULO II. 22
MARCO TEÓRICO 22
2.1. Antecedentes del problema 22
2.1.1. Antecedentes internacionales 22
2.1.2. Antecedentes nacionales 23
2.1.3. Antecedentes locales 25
2.2. Bases teóricas del problema 26
2.2.1. Base teoría de la variable 1 26
2.2.2. Base teórica de la variable 2 28
2.3. Definición de términos básicos 29
CAPÍTULO III. 30

MARCO METODOLOGICO 30
3.1. Método de investigación 30
3.2. Población y muestra 31
3.2.1. Población 31
3.2.2. Muestra 31
3.3. Instrumentos de recolección de datos 32
3.3.1. Técnicas 32
3.3.2. Instrumentos de recolección 32
3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento 32
3.4. Procedimiento de recolección de datos 32
3.5. Tratamientos de los datos 33
CAPÍTULO IV. 34
RESULTADOS Y DISCUSIÓN 34
4.1. Presentación de los resultados del trabajo de campo, mediante tablas y figuras, con el análisis descriptivo. 34
4.2. Presentación de la prueba de hipótesis con su respectiva formulación 38
4.2.1. Prueba de normalidad 38
4.2.1. Prueba de hipótesis 38
4.3. Discusión de resultados 41
CONCLUSIONES 45
SUGERENCIAS 47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 48
ANEXOS 52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables. 20

Tabla 2. Trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP-Ucayali. 31

Tabla 4. Tabla cruzada Motivación laboral vs Productividad laboral. 34

Tabla 5. Tabla cruzada Motivación laboral vs eficacia. 35

Tabla 6. Tabla cruzada Motivación laboral vs cumplimiento de metas. 36

Tabla 7. Tabla cruzada Motivación laboral vs cumplimiento de metas. 37

Tabla 8. Prueba de Shapiro-Wilk. 38

Tabla 9. Resultados de la prueba de hipótesis general. 38

Tabla 10. Resultados de la prueba de hipótesis especifica 1. 39

Tabla 11. Resultados de la prueba de hipótesis especifica 2. 40

Tabla 12. Resultados de la prueba de hipótesis especifica 3. 40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. *Esquema de la investigación con dos variables.* 30

Figura 2. Gráfico de barras Motivación laboral vs Productividad laboral. 34

Figura 3. Gráfico de barras Motivación laboral vs eficacia. 35

Figura 4. Gráfico de barras Motivación laboral vs cumplimiento de metas. 36

Figura 5. Gráfico de barras Motivación laboral vs cumplimiento de metas. 37

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo determinar como como la motivación se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2024, fue una investigación de tipo básica, diseño no experimental, descriptivo, correlacional, su muestra fue de tamaño 32. Observamos que se logró indicar como la motivación se relaciona con el desempeño de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2024, es regular 56,3%; y también los datos procesados identifican que, el Sig. (bilateral) es 0,000 menor a 0.05, y el coeficiente de correlación de 0,736 positivo alto; dando aceptación a la hipótesis específico 3, la motivación se relaciona significativamente con el desempeño de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2024.

Palabras claves: Motivación laboral, productividad laboral, eficacia.

ABSTRACT

The objective of the thesis was to determine how motivation is related to the work productivity of the workers of the Tax Administration Services Management of the Provincial Municipality of Coronel Portillo 2024, it was a basic type of research, non-experimental, descriptive, correlational design. , their sample size was 32. We observed that it was possible to indicate how motivation is related to the performance of labor productivity of the workers of the Tax Administration Services Management of the Provincial Municipality of Coronel Portillo 2024, it is regular 56.3%; and also the processed data identifies that the Sig. (bilateral) is 0.000 less than 0.05, and the correlation coefficient is 0.736 positive and high; Giving acceptance to specific hypothesis 3, motivation is significantly related to the performance of labor productivity of the workers of the Tax Administration Services Management of the Provincial Municipality of Coronel Portillo 2024.

Keywords: Work motivation, work productivity, effectiveness.

INTRODUCCIÓN

La motivación laboral es crucial en el entorno organizacional, especialmente en entidades públicas como las municipalidades, ya que el rendimiento de los empleados afecta directamente la calidad de los servicios brindados a la ciudadanía. Esta motivación repercute en el compromiso, la satisfacción y la eficiencia del personal, lo que a su vez influye en su productividad. En las municipalidades, contar con un personal motivado es esencial para asegurar una gestión pública eficaz y centrada en el servicio comunitario.

La productividad laboral está estrechamente vinculada al nivel de motivación de los empleados. En un entorno que valora y reconoce los esfuerzos de los trabajadores, se crea un ambiente propicio que estimula su rendimiento.

En las municipalidades, la productividad se evalúa no sólo por los resultados administrativos, sino también por la habilidad para atender de manera rápida y efectiva las necesidades de los ciudadanos, quienes dependen de estos servicios para su vida cotidiana.

Varios factores influyen en la motivación y, por consiguiente, en la productividad laboral en las municipalidades. Entre los más destacados se encuentran las condiciones laborales, el liderazgo, el reconocimiento, las oportunidades de desarrollo profesional y la claridad en las metas y objetivos institucionales.

Cuando estos elementos se gestionan de manera adecuada, los trabajadores sienten un mayor sentido de pertenencia y compromiso con su labor, lo que conlleva a obtener mejores resultados tanto para la institución como para la sociedad.

En este sentido, es crucial analizar la relación entre motivación y productividad laboral en las municipalidades para identificar áreas de mejora y crear estrategias efectivas en la gestión del talento humano. Este enfoque no solo mejora el desempeño de los empleados, sino que también optimiza la prestación de servicios públicos, favoreciendo el desarrollo integral de la comunidad y reforzando la confianza de los ciudadanos en sus instituciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del problema

Toda organización, ya sea estatal o privada, depende de sus colaboradores para alcanzar sus metas y objetivos. Para lograr estos logros de manera efectiva, es indispensable que los empleados estén motivados, lo que les permitirá ofrecer un servicio de calidad que satisfaga las exigencias de los usuarios. Además, esto contribuye a incrementar la productividad y a fomentar entornos competitivos (Flores, 2022).

A nivel internacional, se observa que Estados Unidos cuenta con el mayor porcentaje de personas motivadas, alcanzando un 19%, seguido por Brasil con un 16%, mientras que México ocupa el cuarto lugar con un 14%. Esto lleva a las entidades tanto públicas como privadas a cuestionarse con frecuencia sobre cómo incrementar la motivación de sus colaboradores, ya que una baja motivación afecta directamente la productividad laboral (Flores, 2022).

En el ámbito nacional, una encuesta realizada por BUK y PageGroup Perú en 2023 revela que los principales factores que motivan a los trabajadores peruanos son, en primer lugar, el equilibrio entre su vida laboral y personal; en segundo, el clima laboral; y en tercero, el crecimiento profesional. Por otro lado, los principales elementos que generan desmotivación son las remuneraciones, la escasez de oportunidades de desarrollo profesional y la carga laboral excesiva. Según el estudio, los colaboradores buscan ser vistos de manera integral, valuando su bienestar y felicidad en el trabajo, así como un equilibrio con su vida personal.

En Perú, son pocos los funcionarios y directivos que se preocupan por aumentar el nivel de motivación de sus colaboradores, lo que también afectaría positivamente la productividad laboral. La baja motivación tiene un impacto directo en la producción, especialmente en las entidades públicas, donde se adaptan las metas a la gestión por resultados (Flores, 2022).

Zuta y otros (Citado por Ramón, 2023Se ha observado que las empresas peruanas están otorgando mayor importancia a sus trabajadores, desarrollando estrategias que promueven entornos de trabajo amigables y que han incentivado un mejor rendimiento laboral. Estas empresas reconocen que, además del salario económico, es fundamental considerar otros aspectos como la seguridad laboral, el respaldo y los reconocimientos, entre otros.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

- ¿Cómo la motivación se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿De qué manera la motivación se relaciona con la eficacia de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria?

- ¿De qué manera la motivación se relaciona con el cumplimiento de metas de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria?

- ¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Determinar como la motivación se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer como la motivación se relaciona con la eficacia de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria.

- Precisar como la motivación se relaciona con el cumplimiento de metas de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria.

- Indicar como la motivación se relaciona con el desempeño de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

- La motivación se relaciona significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2024.

1.4.2. Hipótesis especificas

- La motivación se relaciona significativamente con la eficacia de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria.

- La motivación se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria.

- La motivación se relaciona significativamente con el desempeño de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1 Motivación laboral

- Definición conceptual

Parrales et al. (Citado por Alama y Del Castillo, 2023) se hizo hincapié en que los incentivos positivos a largo plazo generan una mejora en la productividad y los resultados.

- Definición operacional

La motivación laboral se medirá mediante un cuestionario con sus dimensiones factor motivacional y factor higiene.

1.5.2. Variable 2 productividad laboral

- Definición conceptual

Franco et al. (Citado por Alama y Del Castillo, 2023) se consideró que la eficiencia y la eficacia son requisitos fundamentales para el crecimiento económico y la mejora de las

condiciones de vida, ya que la combinación de ambas conduce a la productividad.

- Definición operacional

La productividad laboral se definirá mediante un cuestionario en sus dimensiones eficacia, cumplimiento de metas y desempeño.

1.6. Operacionalización de variables

Tabla 1. *Operacionalización de las variables*.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Motivación laboral	Parrales et al. (Citado por Alama y Del Castillo, 2023) se mencionó que los incentivos positivos a largo plazo resultan en una mejora de la productividad y los resultados.	La motivación laboral se medirá mediante un cuestionario con sus dimensiones factor motivacional y factor higiene	Factor motivacional	-Entorno físico. -Condiciones laborales. -Condiciones de seguridad. -Reconocimientos. -Oportunidad de crecimiento.
			Factor Higiene	-Autorrealización personal.
Productividad laboral	Franco et al. (Citado por Alama y Del Castillo, 2023) se consideró que la eficiencia y la eficacia son requisitos esenciales para el crecimiento económico y la mejora de las condiciones de vida, ya que su combinación es clave para lograr una mayor productividad.	La productividad laboral se definirá mediante un cuestionario en sus dimensiones eficacia, cumplimiento de metas y desempeño.	Eficacia	-Resultados. -Capacidad para lograr Objetivos.
			Cumplimiento de metas	-Cumplimiento de actividades y objetivos. -Realización de acciones estratégicas.
			Desempeño	-Actitud hacia nuevas tareas. -Realización de funciones.

Fuente: Extraído y adaptado de Alama y Del Castillo (2023).

1.7. Justificaciones

1.7.1. Justificación teórica

Se ofreció una justificación teórica que resaltará la relevancia del marco conceptual, identificará vacíos en la literatura existente y proporcionará valiosos aportes al entendimiento de la relación entre motivación y productividad laboral.

1.7.2. Justificación metodológica

En términos de justificación metodológica, este estudio proporcionó un diseño de investigación adecuado y pertinente, asegurando la correcta elección de métodos para su desarrollo. Asimismo, garantizará la validez y confiabilidad de los instrumentos utilizados, lo que favorecerá su aplicación en investigaciones futuras.

1.7.3. Justificación practica

En cuanto a la justificación práctica, este estudio demostró que cuenta con los recursos necesarios, así como con el uso de tecnologías y herramientas específicas, lo que permitirá un desarrollo adecuado del mismo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. Antecedentes internacionales

Arguello (2020) en su tesis, se planteó como objetivo determinar la influencia de la motivación laboral en la productividad. La investigación fue de tipo no experimental y los resultados mostraron que la organización presenta una aceptación moderada de los indicadores encuestados, excepto en lo que respecta a los estímulos y recompensas recibidas. Al realizar el cruce de variables mediante la prueba de chi-cuadrado, se obtuvo un valor de 0,036, que es inferior al nivel de significancia establecido de 0,05, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, indicando que la motivación laboral sí influye en la productividad. Se concluyó que los factores de motivación son un fuerte predictor de la productividad de los trabajadores, destacando la motivación como una clave organizativa importante en la empresa "PJP Catering".

Chávez (2022) el estudio tuvo como objetivo principal analizar en qué medida la motivación influye en la productividad laboral. Se llevó a cabo una investigación cuantitativa, descriptiva y no experimental, utilizando un método deductivo. Los resultados destacaron que el 95% de los encuestados se siente insatisfecho con los incentivos económicos, mientras que el 100% está satisfecho con su área y ambiente de trabajo, y un 75% se muestra satisfecho con las oportunidades de desarrollo profesional que ofrece la empresa. Sin embargo, se diagnosticó que el principal problema radica en el proceso productivo, que limita la disponibilidad en la línea de producción, reduce el rendimiento y afecta la calidad del producto. Además, se identificó la falta de un área dedicada a

la motivación de los empleados, la ausencia de herramientas y estrategias motivacionales y la falta de reconocimiento al esfuerzo laboral. Finalmente, se confirma la hipótesis planteada, pues la falta de estas estrategias genera insatisfacción laboral en la mayoría del personal, afectando negativamente la productividad. La motivación laboral es clave, ya que permite a los trabajadores involucrarse más y, por ende, mejorar su rendimiento y la productividad de la empresa.

Palacios (2021) en su tesis, se buscó analizar la motivación de los colaboradores y su impacto en la productividad. La investigación fue no experimental y transversal, con una muestra de 59 participantes. Los resultados revelaron que las dimensiones con mayores problemas de motivación fueron el reconocimiento y la afiliación. Se demostró que la motivación laboral tiene una influencia positiva y directa en la productividad de los colaboradores de Novartis en Guayaquil, evidenciado por un coeficiente de correlación de Pearson de 0.705. Como resultado, se propuso diseñar programas motivacionales y desarrollar capacitaciones.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Flores (2022) el objetivo principal de la tesis fue establecer la relación entre la motivación laboral y la productividad laboral. Se llevó a cabo un estudio cuantitativo, descriptivo, con un diseño no experimental y correlacional, utilizando un formulario de Google para su aplicación virtual. Los resultados más relevantes mostraron que el coeficiente de correlación de Pearson entre ambas variables fue de 0.161, indicando una débil correlación positiva, con una significancia bilateral de 0.177.

Ramón (2023) la tesis tuvo como objetivo establecer la correlación entre la motivación y la productividad laboral. Se llevó a cabo una investigación básica, correlacional y cuantitativa, con un diseño no experimental transversal. La población incluía a todos los colaboradores, mientras que la muestra consistió en 69 trabajadores. Los resultados, analizados mediante el estadígrafo Rho de Spearman, confirmaron la hipótesis de investigación, evidenciando una alta y positiva correlación entre la motivación y la productividad laboral de los colaboradores de una municipalidad en Lima.

Alama y Del Castillo (2023) en su tesis, se planteó como objetivo determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad. Se realizó una investigación básica, de corte transversal y con un diseño no experimental, involucrando a una población de 80 trabajadores y aplicando dos cuestionarios. Los resultados indicaron que el 51,3% de los colaboradores calificaron su nivel de motivación como deficiente, el 30% lo percibe como medio y el 18,8% lo considera alto. En cuanto a la productividad, el 50% de los trabajadores la evalúa como baja, el 33,8% la considera media y solo el 16,3% la ve como alta. Se concluyó que existe una fuerte correlación positiva entre ambas variables, con un coeficiente Rho de 0,875 y una significancia de 0,000.

Sanchez (2023) en su tesis, el objetivo fue determinar la relación entre la motivación y la productividad laboral, utilizando un enfoque de investigación no experimental, descriptiva y

correlacional simple. Se llevó a cabo un análisis de los resultados mediante el coeficiente Rho de Spearman. Al comparar los datos con las pruebas de hipótesis, se concluyó que hay una correlación positiva alta entre la motivación y la productividad laboral, con un valor de Spearman de 0,709 y un p-valor de 0,000, inferior a 0,05, lo que permite rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1). Los resultados obtenidos tienen el propósito de proporcionar herramientas a las organizaciones, con la expectativa de que fomenten una mayor motivación laboral entre los colaboradores, lo que a su vez mejorará la productividad.

Romero y Vega (2023) en su tesis, el objetivo central fue determinar la relación entre la motivación y la productividad laboral. Se realizó una investigación aplicada, con un diseño no experimental, transversal y correlacional, basada en una muestra de 138 trabajadores administrativos nombrados. Los resultados mostraron un Rho de Spearman de 0,620 para las variables de motivación y productividad laboral, lo que sugiere una correlación positiva considerable entre ambas. Como resultado, se aceptó la hipótesis alternativa (HI) y se rechazó la hipótesis nula (H0), concluyendo que la motivación en una municipalidad se refleja en la productividad del personal.

2.1.3. Antecedentes locales

No existe estudios locales en la región de Ucayali en relación a las variables motivación y productividad laboral.

2.2. Bases teóricas del problema

2.2.1. Base teoría de la variable 1

2.2.1.1. Motivación laboral

Parrales et al. (Citado por Alama y Del Castillo, 2023) se mencionó que los incentivos positivos a largo plazo favorecen la mejora de la productividad y los resultados.

La motivación es una potente fuerza psicológica que afecta el comportamiento de una persona y determina su persistencia y esfuerzo frente a los obstáculos (Gareth et al., 2019).

Alase y Akimbo (2021) se indica que la motivación es un factor clave que ayuda a alcanzar las metas y objetivos de una organización.

Hemakumara (2020) se menciona que la motivación es un elemento que motiva a una persona a esforzarse por lograr objetivos específicos, siendo también crucial para manifestar entusiasmo a través de comportamientos influenciados por sus propias necesidades o deseos.

Quijano & Navarro (Citado por Sanchez, 2023) esto se refiere al grado de esfuerzo que los colaboradores están dispuestos a dedicar en su trabajo.

2.2.1.2. Dimensiones de la motivación laboral

Alama y Del Castillo (2023) en su estudio cito las siguientes dimensiones:

- Factor motivacional

Foncubierta y Sánchez (Citado por Alama y Del Castillo, 2023), esta dimensión afecta directamente el nivel de satisfacción, el reconocimiento y recompensas recibidas, así como las oportunidades de crecimiento profesional y personal.

Guzmán et al. (2020), se aclaró que esta dimensión se refiere al entorno físico y las circunstancias laborales de una persona, que incluyen las relaciones con superiores y colegas, el prestigio, las condiciones de trabajo, las políticas organizacionales y la seguridad.

- Factor higiene

Herzberg (Citado por Alama y Del Castillo, 2023), se destacó que esta dimensión está vinculada al entorno cercano de la persona y abarca las condiciones en las que realiza su trabajo. Estas condiciones incluyen las relaciones con superiores y colegas, el estatus, las circunstancias laborales, las políticas organizacionales y aspectos personales, así como una sensación de seguridad.

Franco y Bedoya (2018) se señala que esta dimensión está ligada a la motivación del individuo, enfatizando su capacidad para afrontar desafíos en lugar del salario recibido. Incluye el reconocimiento, la responsabilidad, el desarrollo profesional, así como las oportunidades de ascenso y éxito. Un mayor entusiasmo por el trabajo se traduce en una mayor satisfacción de los empleados.

2.2.2. Base teórica de la variable 2

2.2.2.1. Productividad laboral

Franco et al. (Citado por Alama y Del Castillo, 2023) consideró que la eficiencia y la eficacia son requisitos fundamentales para el crecimiento económico y la mejora de las condiciones de vida, ya que son la mejor combinación de recursos; la suma de eficiencia y eficacia resulta en productividad.

Robbins y Judge (Citado por Sanchez, 2023) la define como el resultado de alcanzar las metas a través de la conversión de insumos en productos y/o servicios al menor costo posible.

2.2.2.2. Dimensión de productividad laboral

Alama y Del Castillo (2023) en su estudio cito las siguientes dimensiones:

- Dimensión eficacia

Se considera una habilidad para alcanzar objetivos, que abarca tanto la eficiencia como las consideraciones ambientales, así como la capacidad de generar el efecto esperado o deseado (Rojas et al., 2018).

- Dimensión cumplimiento de metas

Es la capacidad de una empresa o individuo para alcanzar los objetivos establecidos. Se relaciona con la realización de actividades y metas, enfocándose en la habilidad para completar todas las tareas asignadas en un tiempo específico, así como en la ejecución de acciones estratégicas que permitan lograr los objetivos estratégicos fijados (Díaz y Toscano, 2022).

- Dimensión desempeño

Esta dimensión se refiere a la habilidad de un individuo o de una organización para realizar las tareas asignadas de forma efectiva y eficiente (Aragón, 2019).

2.3. Definición de términos básicos

- Entorno físico

Se refiere a los elementos tangibles y perceptibles del entorno, como el espacio, los objetos, la arquitectura y las condiciones ambientales, que pueden influir directa o indirectamente en el comportamiento y bienestar de las personas. (Gifford, 2020).

- Reconocimiento

Se refiere al acto de reconocer o señalar la existencia, validez o calidad de algo o alguien, generalmente con una evaluación positiva de los logros, habilidades o cualidades de una persona (Honneth, 2020).

- Auto realización

Es el proceso en el que una persona alcanza su máximo potencial al desarrollar plenamente sus capacidades y talentos, logrando así un sentido de propósito y satisfacción personal (Maslow, 2020).

- Realización

Es el proceso y resultado de alcanzar metas y deseos personales, lo que genera una sensación de logro y satisfacción (Ryan & Deci, 2020).

- Actitud

Se define como una predisposición psicológica que implica una evaluación positiva o negativa de un objeto, persona, evento o situación, y que afecta el comportamiento de manera constante (Eagly & Chaiken, 2020).

- Cumplimiento

Se refiere al acto de ajustarse o cumplir con un conjunto de reglas, estándares o requisitos establecidos por una autoridad o normativa (Seymour, 2020).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. Método de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Este estudio será de tipo básico, enfocado en la creación de conocimiento teórico o conceptual, sin un enfoque directo en su aplicación práctica (Neuman, 2020).

3.1.2. Nivel de investigación

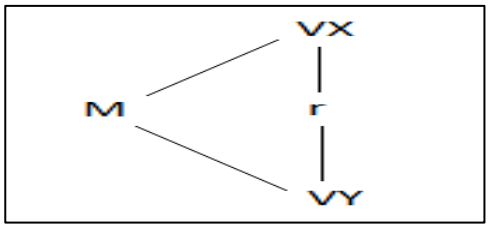
Será una investigación no experimental que observará fenómenos en su entorno natural sin alterar variables (Gravetter & Forzano, 2020).

3.1.3. Diseño de investigación

Este estudio empleará un diseño descriptivo correlacional transversal, centrado en describir variables y analizar las relaciones entre ellas en un solo momento, sin determinar causalidades (Neuman, 2020).

El estudio de acorde al número de variable, tendrá un esquema de acuerdo al siguiente gráfico:

Figura 1. *Esquema de la investigación con dos variables.*



Donde:

M = Muestra.

Vx = Medición de la variable motivación.

Vy = Medición de la variable productividad laboral.

r = Correlación de las dos variables.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Estará dirigido a los 95 empleados de la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP-Ucayali. De acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 2. *Trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP-Ucayali*.

SUB GERENCIAS	NUMERO DE TRABAJADORES
SUB GERENCIA DE CONTROL Y RECAUDACIÓN	32
SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN TRIBUTARIA	30
SUB GERENCIA DE EJECUTORIA COACTIVA	33
Total	95

Nota: *Extraído de la oficina de recursos humanos de la MPCP*.

3.2.2. Muestra

Incluirá a los 32 empleados de la subgerencia de control y recaudación de la MPCP-Ucayali, y la selección de cada unidad de análisis se realizará mediante un muestreo no probabilístico a criterio del investigador, según la tabla siguiente:

Tabla 3.

Trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP-Ucayali

Categorías	NUMERO DE TRABAJADORES
Sub gerente de control y recaudación	1
Personal administrativo	31
Total	32

Nota: *Extraído de la oficina de recursos humanos de la MPCP*.

3.3. Instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Se empleó una encuesta para obtener información relevante sobre las variables de motivación y productividad laboral entre los trabajadores de la subgerencia de control y recaudación de la MPCP-Ucayali.

3.3.2. Instrumentos de recolección

Para evaluar la motivación y la productividad laboral, se utilizó un cuestionario adaptado de Alama y Del Castillo (2023), que consta de 15 ítems en cada instrumento. (ver anexo)

3.3.3. Validez y confiabilidad del instrumento

La validación se realizó mediante una ficha de juicio de expertos por dos profesionales del área de investigación, y la confiabilidad se evaluará a través de una prueba piloto con 10 personas, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach.

3.4. Procedimiento de recolección de datos

Se solicitó autorización a la sede de estudio para aplicar los instrumentos, se entregará un ejemplar a cada unidad de análisis y,

finalmente, se recogerán los cuestionarios completados y codificados para su análisis estadístico.

3.5. Tratamientos de los datos

El análisis se llevó a cabo con el software SPSS versión 29.0. Los resultados se presentarán mediante estadística descriptiva, utilizando tablas de frecuencias cruzadas y gráficos, así como estadística inferencial, aplicando pruebas de normalidad y la correlación de hipótesis r de Pearson o Rho de Spearman. Las decisiones se basarán en el valor p, aceptando si $p < 0.05$ y rechazando si $p > 0.05$.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

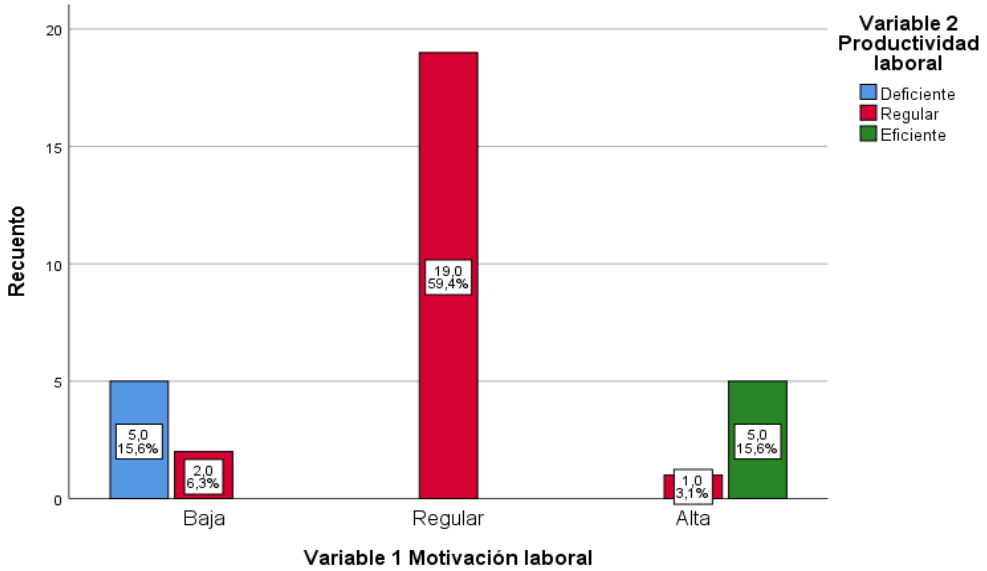
4.1. Presentación de los resultados del trabajo de campo, mediante tablas y figuras, con el análisis descriptivo.

Tabla 4. *Tabla cruzada Motivación laboral vs Productividad laboral.*

Estadísticos descriptivos			Variable 2 Productividad laboral			Total
			Bajo	Regular	Eficiente	
Variable 1 Motivación laboral	Baja	fi	5	2	0	7
		%	15,6%	6,3%	0,0%	21,9%
	Regular	fi	0	19	0	19
		%	0,0%	59,4%	0,0%	59,4%
	Alta	fi	0	1	5	6
		%	0,0%	3,1%	15,6%	18,8%
Total		fi	5	22	5	32
		%	15,6%	68,8%	15,6%	100,0%

Nota: Los datos fueron procesados en SPSS.

Figura 2. *Gráfico de barras Motivación laboral vs Productividad laboral.*



Descripción:

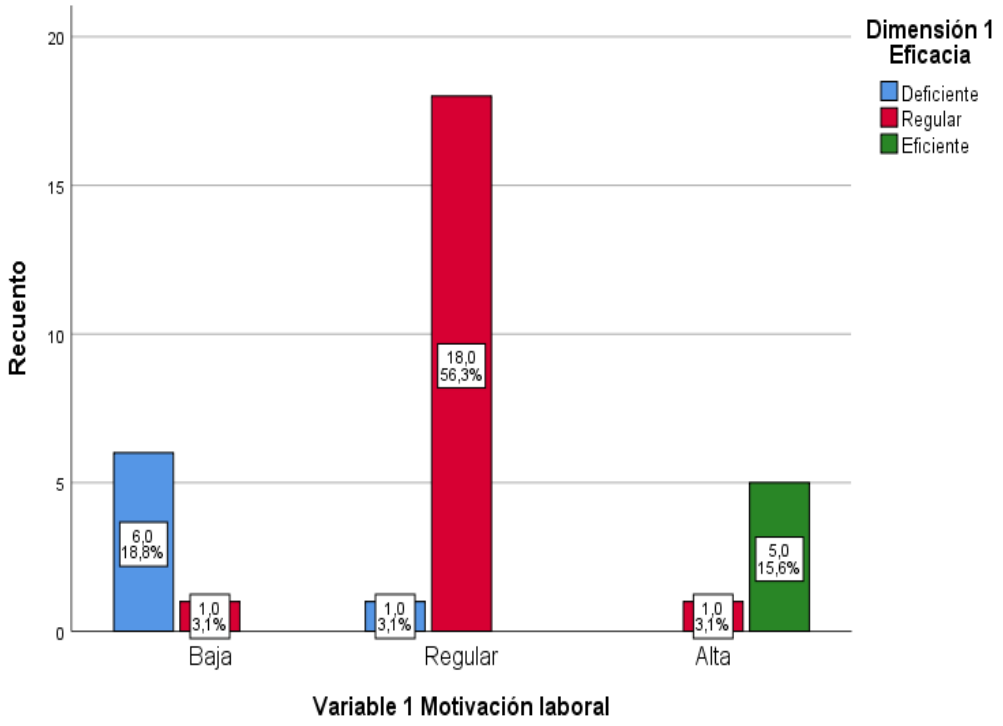
Se logró establecer la relación entre la motivación y la productividad laboral de los empleados de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2024, concluyendo que dicha relación es moderada, con un índice del 59,4%.

Tabla 5. *Tabla cruzada Motivación laboral vs eficacia.*

Estadísticos descriptivos			Dimensión eficacia			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Motivación laboral	Baja	fi	6	1	0	7
		%	18,8%	3,1%	0,0%	21,9%
	Medio	fi	1	18	0	19
		%	3,1%	56,3%	0,0%	59,4%
	Alta	fi	0	1	5	6
		%	0,0%	3,1%	15,6%	18,8%
Total		fi	7	20	5	32
		%	21,9%	62,5%	15,6%	100,0%

Nota: Base de datos procesados en SPSS.

Figura 3. *Gráfico de barras Motivación laboral vs eficacia.*



Descripción:

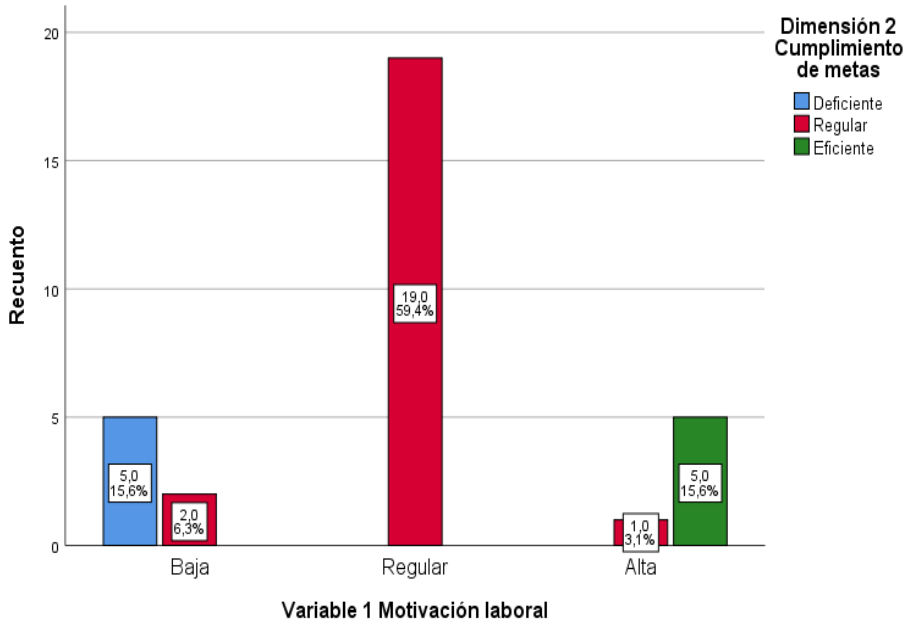
Se determinó que la motivación tiene una relación moderada con la eficacia de la productividad laboral de los empleados de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2024, con un índice del 56,3%.

Tabla 6. *Tabla cruzada Motivación laboral vs cumplimiento de metas.*

Estadísticos descriptivos			Dimensión 2 cumplimiento de metas			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Motivación laboral	Baja	fi	5	2	0	7
		%	15,6%	6,3%	0,0%	21,9%
	Medio	fi	0	19	0	19
		%	0,0%	59,4%	0,0%	59,4%
	Alta	fi	0	1	5	6
		%	0,0%	3,1%	15,6%	18,8%
Total		fi	5	22	5	32
		%	15,6%	68,8%	15,6%	100,0%

Nota: Base de datos procesados en SPSS.

Figura 4. *Gráfico de barras Motivación laboral vs cumplimiento de metas.*



Nota: Base de datos procesados en SPSS.

Descripción:

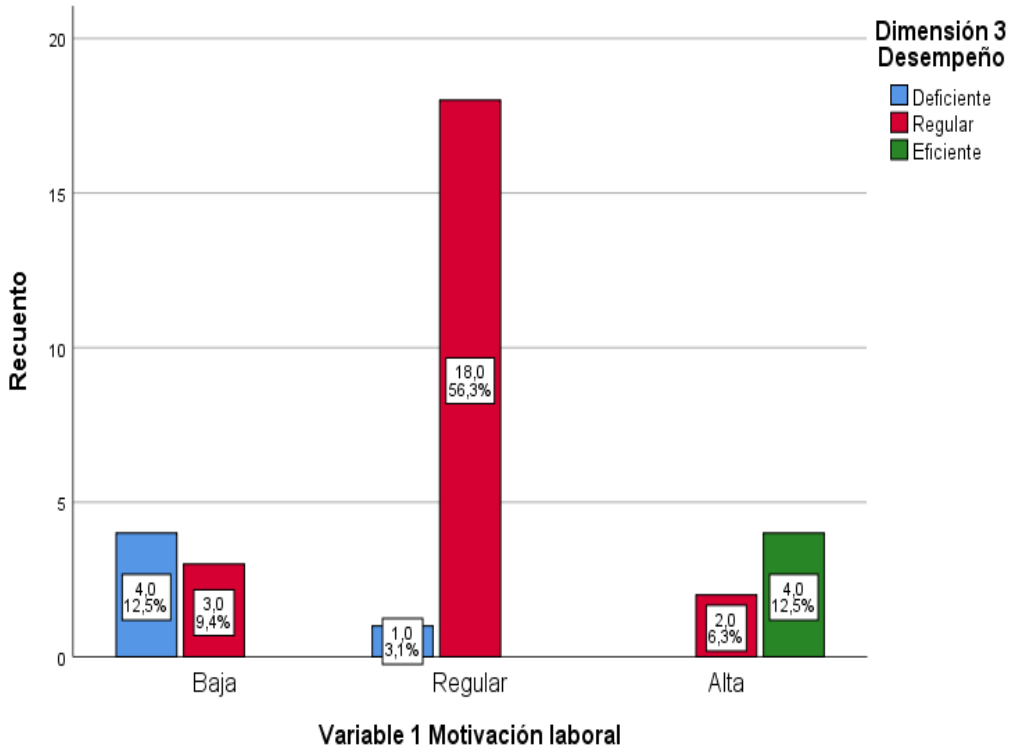
Se definió la relación de la motivación con el cumplimiento de metas en la productividad laboral de los empleados de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2024, encontrándose que es moderada, con un porcentaje del 59,4%.

Tabla 7. *Tabla cruzada Motivación laboral vs cumplimiento de metas.*

Estadísticos descriptivos			Dimensión 3 desempeño			Total
			Bajo	Medio	Alto	
Motivación laboral	Baja	fi	4	3	0	7
		%	12,5%	9,4%	0,0%	21,9%
	Medio	fi	1	18	0	19
		%	3,1%	56,3%	0,0%	59,4%
	Alta	fi	0	2	4	6
		%	0,0%	6,3%	12,5%	18,8%
Total		fi	5	23	4	32
		%	15,6%	71,9%	12,5%	100,0%

Nota: Base de datos procesados en SPSS.

Figura 5. *Gráfico de barras Motivación laboral vs cumplimiento de metas.*



Nota: Base de datos procesados en SPSS.

Descripción:

Se identificó la relación entre la motivación y el desempeño en la productividad laboral de los empleados de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2024, hallando que es moderada, con un porcentaje del 56,3%.

4.2. Presentación de la prueba de hipótesis con su respectiva formulación

4.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 8. *Prueba de Shapiro-Wilk*.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión 1 Eficacia	,774	32	,000
Dimensión 2 Cumplimiento de metas	,739	32	,000
Dimensión 3 Desempeño	,713	32	,000
Variable 1 Motivación laboral	,789	32	,000
Variable 2 Productividad laboral	,739	32	,000

Descripción:

Los datos obtenidos muestran que todos los valores son inferiores a 0.05; por lo tanto, utilizaremos el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para evaluar la hipótesis.

4.2.1. Prueba de hipótesis

Tabla 9. *Resultados de la prueba de hipótesis general.*

			Variable 1 Motivación laboral	Variable 2 Productividad laboral
Rho de Spearman	Variable 1 Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,877
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Variable 2 Productividad laboral	Coeficiente de correlación	,877	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

Descripción:

Los datos procesados indican que el valor de significancia (bilateral) es 0,000, inferior a 0.05, y el coeficiente de correlación es de 0,877, lo que

señala una alta correlación positiva. Esto respalda la aceptación de la hipótesis general: la motivación se relaciona significativamente con la productividad laboral de los empleados de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2024.

Tabla 10. *Resultados de la prueba de hipótesis especifica 1.*

			Variable 1 Motivación laboral	Dimensión 1 Eficacia
Rho de Spearman	Variable 1 Motivación laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,879
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	32	32
	Dimensión 1 Eficacia	Coeficiente de correlación	,879	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	32	32

Descripción:

Los datos procesados revelan que el valor de significancia (bilateral) es 0,000, por debajo de 0.05, y el coeficiente de correlación es de 0,879, indicando una alta correlación positiva. Esto valida la aceptación de la hipótesis específica 1: la motivación se relaciona significativamente con la eficacia de la productividad laboral de los empleados de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2024.

Tabla 11. *Resultados de la prueba de hipótesis especifica 2.*

				Variable 1 Motivación laboral	Dimensión 2 Cumplimiento de metas
Rho de Spearman	Variable 1 Motivación laboral	Coeficiente de correlación		1,000	,877
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		32	32
	Dimensión 2 Cumplimiento de metas	Coeficiente de correlación		,877	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		32	32

Descripción:

Los datos procesados muestran que el valor de significancia (bilateral) es 0,000, inferior a 0.05, y el coeficiente de correlación es de 0,877, lo que indica una alta correlación positiva. Esto respalda la aceptación de la hipótesis específica 2: la motivación se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas en la productividad laboral de los empleados de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2024.

Tabla 12. *Resultados de la prueba de hipótesis especifica 3.*

				Variable 1 Motivación laboral	Dimensión 3 Desempeño
Rho de Spearman	Variable 1 Motivación laboral	Coeficiente de correlación		1,000	,736
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		32	32
	Dimensión 3 Desempeño	Coeficiente de correlación		,736	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		32	32

Descripción:

Los datos procesados indican que el valor de significancia (bilateral) es 0,000, por debajo de 0.05, y el coeficiente de correlación es de 0,736,

lo que refleja una alta correlación positiva. Esto valida la aceptación de la hipótesis específica 3: la motivación se relaciona significativamente con el desempeño en la productividad laboral de los empleados de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2024.

4.3. Discusión de resultados

Se determinó que la motivación tiene una relación moderada con la productividad laboral de los empleados de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2024, con un índice del 59,4%. Asimismo, se estableció que la motivación también se relaciona moderadamente con la eficacia de la productividad laboral, con un porcentaje del 56,3%. Además, se precisó que la motivación se vincula de manera similar con el cumplimiento de metas en la productividad laboral, alcanzando otro 59,4%, y se indicó que existe una relación moderada entre la motivación y el desempeño laboral, con un 56,3%.

Estos resultados se contrastaron con estudios de varios autores, como el de Chávez (2022), cuyo objetivo principal fue determinar la influencia de la motivación en la productividad laboral. La investigación, de tipo cuantitativo, descriptivo y no experimental, utilizó un método deductivo. Entre los hallazgos más relevantes, el 95% de los encuestados manifestó insatisfacción con los incentivos económicos, el 100% se sintió satisfecho con su área y ambiente de trabajo, y el 75% expresó satisfacción por las oportunidades de desarrollo profesional que la empresa brinda. Sin embargo, se diagnosticó que el problema principal radica en el proceso

productivo, lo que limita la disponibilidad en la línea de producción, reduce el rendimiento y afecta la calidad del producto. Además, la empresa carece de un área dedicada a la motivación de los trabajadores, no ha implementado herramientas y estrategias de motivación laboral, y no hay reconocimiento al esfuerzo del personal. Finalmente, se confirmó la hipótesis planteada, ya que la ausencia de estas estrategias genera insatisfacción laboral en la mayoría del personal, impactando negativamente en la productividad. Esto se debe a que la motivación laboral es fundamental para que los trabajadores mantengan un grado de implicación en la empresa, lo que a su vez mejora directamente la productividad. Asimismo, Alama y Del Castillo (2023) en su tesis, se propusieron determinar la relación entre la motivación laboral y la productividad, utilizando un estudio básico, de diseño transversal y no experimental, en el que participaron 80 trabajadores y se aplicaron dos cuestionarios. Los resultados indicaron que el 51,3% de los colaboradores evaluaron sus niveles de motivación como deficientes, el 30% los consideró medios y el 18,8% los percibió como altos. En cuanto a la productividad, el 50% de los trabajadores la calificó de baja, un 33,8% la consideró media y solo un 16,3% la vio como alta. En conclusión, se encontró una fuerte correlación positiva entre ambas variables, con un valor de Rho = 0,875 y un Sig. = 0,000.

Los datos procesados indican que el valor de significancia (bilateral) es 0,000, lo que es inferior a 0.05, y que el coeficiente de correlación es de 0,877, lo que refleja una alta correlación positiva. Esto respalda la aceptación de la hipótesis general, que establece que la motivación se

relaciona significativamente con la productividad laboral de los empleados de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2024. Además, los datos revelan que el valor de significancia (bilateral) también es 0,000, y el coeficiente de correlación es de 0,879, lo que permite aceptar la hipótesis específica 1, que indica que la motivación está significativamente relacionada con la eficacia de la productividad laboral de los trabajadores de dicha gerencia. Igualmente, se evidencia que el valor de significancia (bilateral) es 0,000, y el coeficiente de correlación es de 0,877, validando así la hipótesis específica 2, que sostiene que la motivación se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas en la productividad laboral de los empleados de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2024. Finalmente, los datos indican que el valor de significancia (bilateral) es 0,000 y el coeficiente de correlación es de 0,736, lo que lleva a aceptar la hipótesis específica 3, la cual afirma que la motivación se relaciona significativamente con el desempeño en la productividad laboral de los trabajadores de la misma gerencia.

Estos resultados se compararon con el estudio de Sánchez (2023), cuyo objetivo fue determinar la relación entre motivación y productividad laboral. Utilizó una investigación no experimental, descriptiva y correlacional simple. Mediante el análisis de los resultados con el coeficiente de Rho de Spearman y las pruebas de hipótesis, se concluyó que existe una correlación positiva alta entre motivación y productividad laboral, con un valor de Spearman de 0,709 y un p = 0,000, que es inferior

a 0,05. Esto llevó al rechazo de la hipótesis nula (H0) y a la aceptación de la hipótesis alternativa (H1). La investigación busca proporcionar herramientas a las organizaciones para fomentar una mayor motivación entre los empleados, lo cual se espera que mejore la productividad laboral. Así mismo, en la tesis de Romero y Vega (2023), cuyo objetivo fue determinar la relación entre motivación y productividad laboral, se realizó una investigación aplicada con un diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra consistió en 138 trabajadores administrativos nombrados. El resultado del coeficiente de Rho de Spearman para la relación entre motivación y productividad laboral fue de 0,620, indicando una correlación positiva considerable entre ambas variables. Por lo tanto, se aceptó la hipótesis alternativa (H1) y se rechazó la hipótesis nula (H0), concluyendo que la motivación en una municipalidad se reflejará en un aumento en la productividad del personal.

CONCLUSIONES

- Los datos procesados muestran un valor de significancia (bilateral) de 0,000, que es inferior a 0.05, y un coeficiente de correlación de 0,877, indicando una alta correlación positiva. Esto respalda la aceptación de la hipótesis general: la motivación está significativamente relacionada con la productividad laboral de los empleados de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2024.

- Los datos procesados indican un valor de significancia (bilateral) de 0,000, que es inferior a 0.05, y un coeficiente de correlación de 0,879, reflejando una alta correlación positiva. Esto valida la aceptación de la hipótesis específica 1, que establece que la motivación se relaciona significativamente con la eficacia de la productividad laboral de los empleados de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2024.

- Los datos procesados revelan un valor de significancia (bilateral) de 0,000, que es menor a 0.05, junto con un coeficiente de correlación de 0,877, lo que indica una alta correlación positiva. Esto respalda la aceptación de la hipótesis específica 2, que establece que la motivación se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas en la productividad laboral de los empleados de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2024.

- Los datos procesados muestran un valor de significancia (bilateral) de 0,000, que es inferior a 0.05, y un coeficiente de correlación de 0,736, indicando una alta correlación positiva. Esto respalda la aceptación de la hipótesis específica 3, que afirma que la motivación se relaciona significativamente con el

desempeño en la productividad laboral de los empleados de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo en 2024.

SUGERENCIAS

- La implementación de programas que reconozcan el rendimiento sobresaliente de los empleados puede elevar considerablemente su motivación. Estos incentivos pueden abarcar bonificaciones, premios simbólicos, días libres extras o reconocimientos públicos. Apreciar y resaltar los logros de los trabajadores refuerza su compromiso y potencia su productividad al motivarlos a alcanzar metas más elevadas.
- Invertir en programas de capacitación y desarrollo profesional ayuda a los empleados a mejorar sus habilidades y aumenta su confianza en el trabajo. Proporcionar talleres, cursos o acceso a estudios superiores promueve una cultura de aprendizaje y crecimiento, lo que a su vez mejora la eficiencia y calidad del servicio ofrecido por la municipalidad.
- El liderazgo en la municipalidad debe centrarse en escuchar a los empleados, atender sus preocupaciones y promover un ambiente colaborativo. Los líderes deben establecer objetivos claros, ofrecer retroalimentación constructiva y facilitar espacios para que los trabajadores compartan sus ideas. Un enfoque de liderazgo participativo fomenta la confianza y refuerza el sentido de pertenencia, lo que a su vez aumenta la motivación y la productividad.
- Asegurar un entorno laboral saludable es fundamental para mantener la motivación del personal. Esto implica ofrecer herramientas y recursos adecuados, así como condiciones físicas seguras y agradables, y horarios laborales razonables. Además, promover un ambiente positivo a través de actividades recreativas, integraciones y políticas de bienestar emocional ayuda a equilibrar la vida laboral y personal, lo que incrementa el rendimiento de los empleados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alama y Del Castillo. (2023*). Motivación laboral y productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huallaga, 2023* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/138137/Alama_GR-Del%20Castillo_PPH-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Alase, G. A., y Akinbo, T. M. (2021). Motivación de los empleados y desempeño laboral: Evidencia empírica de Nigeria. Revista Aplicada de Economía, Gestión y Ciencias Sociales, 2(2), 16–23. https://doi.org/https://doi.org/10.53790 /ajmss.v2i2.20

Aragón, K. (2019). Inteligencia emocional y su relación en el desempeño laboral. Revista Naturaleza, Sociedad y Ambiente, 6(1), 57-67. doi: https://doi.org/10.37533/cunsurori.v6i1.41

Arguello, R. (2020). *Influencia de la motivación laboral en la productividad de la empresa "PJP CATERING".* (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo). http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/7756/1/7.-TESIS%20RICHARD%20FERNANDO%20ARGUELLO%20HERN%c3%81NDEZ-ING-COM.pdf

Buk y Page Group. (2023). Prioridades de Gestión de Personas para el 2023. https://info.buk.pe/estudio-prioridades-de-gestion-de-personas-para-el-2023.

Chávez, R. (2022). *Motivación laboral y productividad en operarios de la empresa PRONACA. periodo 2019-2021*. (Tesis de pregrado, Universidad Estatal del Sur de Manabí).

https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4483/1/Ch%c3%a1vez%20Pivaque%20Rosa%20Merly.pdf

Díaz, A., & Toscano, J. (2022). El capital humano y la productividad de las empresas. Revista Torreón Universitario, 11(30), 123–130.doi: https://doi.org/10.5377/rtu.v11i30.13427

Eagly, A. H., & Chaiken, S. (2020). The Psychology of Attitudes. Harcourt Brace Jovanovich.

Flores, F. (2022). *Motivación y productividad laboral de los colaboradores en una unidad ejecutora de educación – Lambayeque* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93938/Flores_MFS-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Gareth R. Jones and Jennifer M. George. (2019). Administración contemporánea (10.ª ed.). México: McGraw-Hill.

Gravetter, F. J., & Forzano, L. B. (2020). Research methods for the behavioral sciences (6th ed.). Cengage.

Gifford, R. (2020). Environmental Psychology: Principles and Practice (6th ed.). Optimal Books.

Hemakumara, M. G. (2020). El impacto de la motivación en desempeño laboral: una revisión de la literatura, Journal of Human Gestión de recursos y estudios laborales. Journal of Human Resources Management and Labor Studies, 8(2), 24–29. https://doi.org/: https://doi.org/10.15640/jhrmls.v8n2a3

Honneth, A. (2020). Recognition: A Philosophical Exploration. Polity Press.

Maslow, A. H. (2020). Toward a Psychology of Being (3rd ed.). Start Publishing LLC.

Neuman, W. L. (2020). Social research methods: Qualitative and quantitative approaches (8th ed.). Pearson.

Palacios, S. (2021). *La motivación y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Novartis de la Ciudad de Guayaquil*. (Tesis de pregrado, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/16345/1/T-UCSG-POS-MAE-344.pdf

Ramón, L. (2023). *La motivación y productividad laboral en una municipalidad distrital de Lima, 2022.* (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/117688/Ramon_MLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2020). Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness. Guilford Press.

Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2018). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. Revista Espacios, 39(6), 1-15. Obtenido de http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf

Romero, D., y Vega, V. (2023). *Motivación y productividad laboral del personal administrativo en una Municipalidad Provincial, Chimbote – 2023*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/124152/Vega_TVA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sanchez, A. (2023). *Motivación y productividad laboral en colaboradores de un Organismo Público Adscrito a un Ministerio del Estado peruano, periodo 2023*. (Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122120/Sanchez_SAN-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Seymour, D. (2020). Compliance Management: A How-to Guide for Executives, Lawyers, and Other Compliance Professionals. Wolters Kluwer.

ANEXOS

Anexo 1.

Instrumentos para recolectar los datos.

INSTRUMENTO 1 PARA MEDIR LA MOTIVACIÓN LABORAL

Estimado empleado, le proporcionamos un cuestionario diseñado para recopilar información sobre el estudio "Motivación y productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2024". Según su juicio y experiencia, deberá marcar con una equis (x) los ítems correspondientes, utilizando las siguientes escalas de medición:

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

N°	Ítems	Escala de likert				
		1	2	3	4	5
Dimensión factor motivacional						
01	Las instalaciones de la municipalidad son cómodas y agradables para trabajar.					
02	Los equipos y herramientas de trabajo proporcionados están en buen estado.					
03	El salario es justo y acorde con tus responsabilidades y experiencias.					
04	La carga laboral es manejable y no provoca un nivel de estrés excesivo.					
05	Los planes de emergencia y evaluación están bien definidos y se comunican a los empleados.					
06	Se ofrece capacitación y formación en seguridad laboral para prevenir accidentes y lesiones.					
07	La política institucional es clara y comprensible.					
08	Las políticas institucionales son justas y equitativas para todos los trabajadores					
Dimensión factor higiene						
09	Piensas que los incentivos proporcionados por la municipalidad son justos y equitativos para los trabajadores.					
10	Los incentivos ofrecidos por la municipalidad te motivan a aumentar tu esfuerzo y productividad.					
11	Los reconocimientos recibidos por tu trabajo por parte de la entidad son adecuados y suficientes.					
12	Los reconocimientos por tu trabajo contribuyen significativamente a tu satisfacción laboral.					
13	Se te ofrecen oportunidades de capacitación y formación para mejorar tus habilidades y conocimientos.					
14	Consideras que tu trabajo te permite desarrollar tus habilidades y talentos.					
15	La entidad te ofrece oportunidades para aprender nuevas habilidades y ampliar tus perspectivas.					
16	Sientes que tu trabajo es valorado y que tienes un futuro prometedor en la entidad					

Fuente: Extraído y adaptado de Alama y Del Castillo (2023).

INSTRUMENTO 2 PARA MEDIR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Estimado trabajador, le presentamos un cuestionario que tiene como objetivo recopilar información para el estudio "Motivación y productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2024". Según su criterio y experiencia, le solicitamos que marque con una equis (x) en los ítems correspondientes, utilizando las escalas de medición indicadas a continuación:

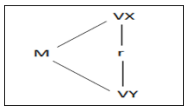
Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5

N°	Ítems	Escala de likert				
		1	2	3	4	5
Dimensión eficacia						
01	Tienes una comprensión clara de tus responsabilidades y metas en tu labor.					
02	Te sientes competente para desempeñar tu trabajo de manera eficaz y eficiente.					
03	Posees las habilidades y recursos adecuados para alcanzar tus objetivos laborales de manera efectiva.					
04	Recibes retroalimentación y apoyo de tu supervisor o equipo durante el proceso de alcanzar tus metas laborales.					
Dimensión Cumplimiento De Metas						
05	Logras tus metas laborales tanto en cantidad como en calidad de trabajo.					
06	Estás dispuesto a dedicar esfuerzo adicional para asegurar el cumplimiento de tus responsabilidades diarias.					
07	Entiendes la visión estratégica de la municipalidad y cómo tu labor diaria contribuye a ella.					
08	Participas activamente en la planificación y ejecución de iniciativas estratégicas dentro de tu área o equipo de trabajo					
Dimensión desempeño						
09	Estás confortable al aceptar nuevas tareas o responsabilidades en tu trabajo diario.					
10	Crees que tener una actitud positiva hacia nuevas responsabilidades mejora la productividad en la entidad.					
11	Tienes un entendimiento claro de las funciones y responsabilidades de tu posición laboral.					
12	Consideras que posees las habilidades y recursos necesarios para desempeñar tus funciones de forma efectiva y eficiente					

Fuente: Extraído y adaptado de Alama y Del Castillo (2023).

Anexo 2. Matriz de consistencia.

Título de la investigación: *Motivación y productividad laboral de los trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo 2024.*

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO Y DISEÑO	TÉCNICAS E INSTRUMENTO	POBLACIÓN Y MUESTRA
Problema General ¿Cómo la motivación se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2024? Problemas Específicos -¿De qué manera la motivación se relaciona con la eficacia de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria? -¿De qué manera la motivación se relaciona con la el cumplimiento de metas de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria? -¿De qué manera la motivación se relaciona con el desempeño de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria?	Objetivo General -Determinar como la motivación se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2024. Objetivos Específicos - Establecer como la motivación se relaciona con la eficacia de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria. - Precisar como la motivación se relaciona con el cumplimiento de metas de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria. - Indicar como la motivación se relaciona con el desempeño de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria.	Hipótesis General La motivación se relaciona significativamente con la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2024. Hipótesis Especificas - La motivación se relaciona significativamente con la eficacia de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria. - La motivación se relaciona significativamente con el cumplimiento de metas de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria. - La motivación se relaciona significativamente con el desempeño de la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Servicios de Administración Tributaria.	Variable 1 Motivación laboral Dimensiones Factor motivacional Factor Higiene Variable 2 Productividad laboral Dimensiones Eficacia Cumplimiento de metas Desempeño.	Tipo Básica Diseño No experimental, de tipo descriptivo correlacional y trasversal Esquema  M = Muestras del estudio. Vx = Medición de la variable motivación laboral (Vx). Vy = Medición de la variable productividad laboral (Vy). r = correlación de las variables.	Técnicas La encuesta Instrumento Cuestionarios	Población Fue los 95 trabajadores de la gerencia de servicios de administración tributaria de la MPCP-Ucayali. Muestra y muestreo Fue los 32 trabajadores de la sub gerencia de control y recaudación de la MPCP-Ucayali, y su elección de cada unidad de análisis será con un muestreo no probabilístico a criterio del investigador.