



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**

**TESIS**

PLAN DE FORTALECIMIENTO DE RELACIONES HUMANAS PARA  
MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA GERENCIA DE  
DESARROLLO SOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD DE SAN IGNACIO – 2016.

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGÍSTER**  
**EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

Br. JOSÉ WILMER RIVERA NEIRA

**ASESOR:**

Dr. HENRY ARMANDO MERA ALARCÓN

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

**JAÉN - PERÚ**

2017

**PÁGINA DEL JURADO**

**Dr. Hugo Enrique Huiman Tarrillo**

**Presidente**

**Dr. Orlando Alarcón Díaz**

**Secretario**

**Dr. Henry Armando Mera Alarcón**

**Vocal**

## DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, José Wilmer Rivera Neira, egresado del Programa de Maestría en Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 27741810

### DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

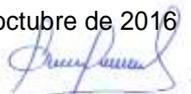
1. Soy autor de la tesis titulada: **PLAN DE FORTALECIMIENTO DE RELACIONES HUMANAS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN IGNACIO – 2016**. La misma que presento para optar el grado de: Magíster en Gestión pública.
2. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
3. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
4. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Jaén, octubre de 2016

Firma



Nombres y apellidos: José Wilmer Rivera Neira  
27741810

## DEDICATORIA

Con amor y cariño para mi **madre** que desde su sencillez, humildad, sacrificio, dedicación y fe me inculcó valores y me enseñó a vivir con alegría mi servicio a los demás.

A mis **hermanos, amigos** y **conocidos**, que la vida me ha regalado y con los que comparto la labor diaria, que saben de mis ilusiones y anhelos, que me motivan a seguir adelante con ese deseo de seguir construyendo un futuro mejor en este espacio común que Dios nos ha regalado.

**José Wilmer**

## **AGRADECIMIENTO**

A **Dios** dueño de la vida por haberme regalado múltiples experiencias de aprendizaje y descubrir en ellos su presencia paternal y amical en su creación entera y en los hermanos con los que comparto la vida cada día.

Al Doctor **Cesar Acuña Peralta** Rector fundador de la Universidad César Vallejo por implementar el Programa de Maestría en Gestión Pública facilitando de esa manera prepararnos bien, adquirir conocimientos e implementar medios para servir y hacer de nuestra patria un lugar para todos.

A nuestro asesor **Dr. Henry Armando Mera Alarcón**, que con sacrificio, paciencia y fraternidad supo transmitir sus conocimientos y ayudarnos a culminar con éxito este objetivo

También mi agradecimiento a **nuestros compañeros y compañeras** de la municipalidad Provincial de San Ignacio que con su apoyo fraterno facilitaron hacer la investigación de este trabajo.

**El autor**

## PRESENTACIÓN

### Señores miembros del Jurado:

Presento a continuación este trabajo de investigación titulado: **Plan de fortalecimiento de relaciones humanas para mejorar la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la Municipalidad de San Ignacio – 2016**, el mismo que tiene como objetivo: “Determinar la influencia del plan de fortalecimiento de las relaciones humanas para mejorar la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016” En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado de Magíster en Gestión Pública.

Los beneficios de la investigación estuvieron relacionados a las dos variables de investigación, con la variable dependiente se trabajó las dimensiones: motivación, Administración de la compensación, y Manejo de conflictos; en la variable independiente se desarrollaron sesiones de aprendizaje relacionados a las dimensiones de liderazgo, Empatía, Asertividad, Autenticidad, obteniendo como resultado la mejora de la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016”

La investigación está estructurada en ocho capítulos los que se indican:

**El capítulo I** está referido al problema de investigación, donde rescatamos los antecedentes, las teorías, las dimensiones. **El capítulo II** refiere a la Metodología que hemos aplicado en la investigación. **El capítulo III** desarrolla los resultados del trabajo realizado. **El capítulo IV** hace referencia a la discusión de los Resultados.

Finalmente se adjuntan los anexos que dan cuenta de las evidencias aplicadas durante el desarrollo de la investigación.

## ÍNDICE

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	12
<b>CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACION</b>	<b>13</b>
1.1. Realidad problemática	14
1.2. Trabajos previos	18
1.3. Marco teórico	23
1.2.1 Teorías relacionadas con la productividad	23
A). Teoría X y Teoría Y (Douglas Mcgregor)	21
B). Teoría del establecimiento de metas	25
C). Teoría de la motivación intrínseca	26
1.3.2 Dimensiones de la productividad laboral	27
A). Motivación	27
B). Administración de la compensación	29
C). Manejo de conflictos	30
1.3.3. Temas que dan consistencia a la productividad laboral	31
A). Clima organizacional	31
B). Condiciones de trabajo	32
C). Recursos Humanos y Rendimiento Laboral	32
1.3.4. Teorías / enfoques relacionadas con las Relaciones Humanas	33
A). Teoría Científica de la Administración	33
B). Teoría de la Inteligencia Emocional	34
1.3.5. Dimensiones de las Relaciones Humanas	35
A). La empatía	35
B). La asertividad	35
C). La Autenticidad	36

1.3.6. Temas que dan consistencia a las Relaciones Humanas	36
A). Las relaciones públicas y la comunicación	36
B). Normas, Valores y actitudes para la convivencia laboral	37
C). Las relaciones humanas en el núcleo de la familia	38
1.4. Formulación del problema	38
1.5. Justificación del estudio	38
1.6. Hipótesis	40
1.7. Objetivos	40
<b>CAPITULO II: METODOLOGIA</b>	<b>42</b>
2.1. Tipo y diseño de la investigación	43
2.2. Diseño de investigación	43
2.3. Variables	43
2.3.1. Definición conceptual de variable	44
2.3.2. Definición operacional de variables	44
2.3.3. Operacionalización de variables	46
2.4. Población y muestra	48
2.4.1. Población	48
2.4.2. Muestra	48
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	49
2.6. Métodos de análisis de investigación	50
2.7. Aspectos éticos	51
<b>CAPITULO III: RESULTADOS</b>	<b>52</b>
3.1. Descripción de los resultados	53
3.2. Prueba de hipótesis	62
<b>CAPITULO IV: DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>67</b>
Conclusiones	73
Sugerencias	74
Propuesta de intervención	75
Referencias bibliográfica	103

## **ANEXOS**

Anexo 01: Instrumentos de evaluación

Anexo 02: Fichas técnicas

Anexo 03: Validación de instrumentos de investigación

Anexo 04: Constancias de autorización y ejecución del estudio

Anexo 05: Evidencias fotográficas

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación denominado: “Plan de fortalecimiento de relaciones humanas para mejorar la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la Municipalidad de San Ignacio – 2016”, el mismo que tiene como objetivo: “Determinar la influencia del plan de fortalecimiento de las relaciones humanas para mejorar la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016” busca fortalecer el tipo de productividad laboral de nuestra institución edil.

La metodología aplicada contempla el tipo de investigación aplicada – explicativa, con diseño pre experimental con un solo grupo, a quienes se les aplicó un pre test, para medir el primer objetivo específico y post test para medir el último objetivo específico. La población para la presente investigación se determina 25 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social en de la Municipalidad de San Ignacio – 2016. La muestra para la presente investigación se determina 25 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social en de la Municipalidad de San Ignacio – 2016.

Los resultados alcanzados al término de la investigación fueron satisfactorios porque se demostró que de los 25 trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, que participaron del cuestionario, se observa que en el pre- test existió un nivel regular en las dimensiones de motivación con un 76%, seguido de la dimensión administración de la compensación 72%, luego la dimensión manejo de conflictos con el 36%,. Mientras que en el post test sobresale la motivación con el 75% seguido de administración de la compensación y manejo de conflictos con 70% cada una respectivamente, demostrando de esta manera la eficacia del programa para mejorar la productividad laboral. (Tabla y gráfico N° 09)

Palabras claves: Plan de relaciones humanas, productividad laboral, motivación, administración de la compensación, manejo de conflictos.

## ABSTRACT

The present research work entitled: "Plan to strengthen human relations to improve the labor productivity of social development management in the workers of the Municipality of San Ignacio - 2016", which aims to: "Determine the influence of Plan to strengthen human relations to improve the labor productivity of social development management in the workers of the municipality of San Ignacio - 2016 "seeks to strengthen the type of labor productivity of our institution.

The applied methodology contemplates the type of applied - explanatory research, with pre - experimental design with a single group, to which a pre - test was applied, to measure the first specific objective and post test to measure the last specific objective. The population for the present investigation is determined 25 workers of the Social Development Management in the Municipality of San Ignacio - 2016. The sample for the present investigation is determined 25 workers of the Management of Social Development in the Municipality of San Ignacio - 2016.

The results obtained at the end of the research were satisfactory because it was shown that of the 25 workers of the social development management of the Provincial Municipality of San Ignacio, who participated in the questionnaire, it was observed that in the pretest there was a regular level in The dimensions of motivation with 76%, followed by the management dimension of compensation 72%, then the conflict management dimension with 36% . While in the post test, motivation stands out with 75% followed by administration of compensation and conflict management with 70% each, respectively, thus demonstrating the effectiveness of the program to improve labor productivity. (Table and graph No. 09)

Keywords: Human relations plan, labor productivity, motivation, compensation management, conflict management.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo denominado plan de fortalecimiento de relaciones humanas para mejorar la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016, tiene como objetivo determinar la influencia del plan de fortalecimiento de las relaciones humanas en la mejora de la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio, y busca generar actitudes de cambio en los trabajadores que ejercemos nuestra función en la gestión pública y que está en el ojo de la tormenta hoy.

Es por eso que en el primer capítulo me enmarcaré abordando los trabajos existentes sobre temas de productividad laboral; revisaré las teorías existentes que han hablado sobre el particular y rescataré las dimensiones en los aspectos más sobresalientes de las dos variables en cuestión. En el segundo capítulo abordaremos las variables existentes en la investigación, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, los métodos de la investigación respectivamente.

En el tercer capítulo, después de haber hecho la encuesta a los trabajadores municipales describiré los resultados adquiridos en las muestras correspondientes, aquí en el pre- test las dimensiones de motivación, administración de la compensación, manejo de conflictos mostrarán bajas significativas; sin embargo con el post- test veremos mejoras en dichas dimensiones que con la ejecución de la propuesta habrá lograremos nuestro objetivo final

En cuarto capítulo presentaré la discusión de resultados con respecto a los antecedentes, los objetivos y las hipótesis para finalmente abordar algunas conclusiones y sugerencias que ayudan a mejorar la productividad laboral en la corporación municipal. Los anexos cierran nuestro trabajo de investigación.

**CAPÍTULO I**  
**PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

## 1.1. Realidad problemática.

La productividad laboral de los trabajadores dentro de una institución organización o empresa es un elemento crucial para la rentabilidad humana, económica y social de una institución. Este es un elemento constitutivo a la hora de medir los resultados obtenidos por un grupo humano.

Esta productividad tiene que estar motivada por una serie de aspectos, como la motivación que permite optimizar la productividad laboral, la misma que puede considerarse desde la obtención de una retribución económica para cubrir sus necesidades básicas y de las personas que están a su cargo, hasta la búsqueda del reconocimiento y prestigio social.

“El término “productividad” aparece por primera vez en el siglo XVIII en la obra de Quesnay, para hacer referencia a la facultad de producir, aplicada a la agricultura. Con la Revolución Industrial, la tierra cede paso al capital físico como principal factor de producción, lo que permite la realización de los primeros estudios sobre productividad, que se van desarrollando con el paso del tiempo, influenciados por la labor de ingenieros, quienes establecen la visión tradicional acerca de la medición de la productividad”.  
(Benavides, 2012, p. 9)

Además (García, 2012, p.5). Afirma que: “La motivación laboral será la fuerza que estimule al trabajador para conseguir satisfacer sus propias necesidades y alcanzar unos objetivos a través del desarrollo de su trabajo”.

Una mirada sobre los países más productivos del mundo, nos permite profundizar en este aspecto. (Diario universa, 2014 p. 1). Afirma que: “Un nuevo estudio de la compañía estadounidense PGI afirma que Alemania es el país con los trabajadores más productivos del mundo”

“El informe analiza diversas variables, entre ellas la media de horas de trabajo por año por empleado y la correlación de estas cifras con la media de productividad por hora. Se basa en las cifras obtenidas en el estudio “Perspectivas sobre el Desarrollo Global 2014” de la OCDE, presentado en su centro de conferencias de París el 2 de julio de 2014”. (Diario universa, 2014 p. 1).

Además,

“Las causas del aumento de la productividad son consecuencia del desarrollo de la tecnología, del aumento del denominado capital físico y la mejora del capital humano: mecanización, industrialización, implantación de tecnologías de la información y la comunicación; de la mejora en la gestión de recursos humanos; del aumento de la cualificación profesional y la formación de trabajadores así como de la implantación del sistema de gestión de la calidad y la intensificación del capital que reducen la necesidad de mano de obra intensiva”. (Stiglitz, 2004 p. 5)

Sin embargo, a nivel de América somos escasamente productivos tal como afirma (Ardila, 2015 p. 5). “...de acuerdo al último reporte del (World Economic Forum), Colombia ocupa el puesto 66 de 144 países en el más reciente ranking de Competitividad Global, por detrás de Perú, México, Panamá, Brasil y Chile. Puesto que (Ardila, 2015 p. 5). “Uno de los principales causantes de este rezago, y que recientemente ha capturado la atención en los debates de política pública, es el bajo nivel de productividad prevaleciente en el país”.

Aunque en nuestro país poco a poco se va generando un ligero crecimiento así lo afirma (Vásquez, 2015 p. 31). “Durante la última década, se ha observado un significativo incremento en la productividad laboral en el país.

Este autor afirma que:

“El producto medio del trabajo, utilizado como medida de la productividad, se ha elevado desde S/. 9 238 (de 1994) por trabajador en 2001, a S/. 13 850 en 2012, un incremento del 50 por ciento (3,8 por ciento anual)”. (Vásquez, 2015 p. 31)

Además, (Vásquez, 2015 p. 31). Dice que: “Una mayor flexibilidad del mercado laboral permitirá mejorar la asimilación de trabajadores provenientes de sectores menos productivos, y adicionalmente, mejorará el *matching* laboral, lo que tenderá a elevar la productividad al interior de cada sector”.

Como región Cajamarca la productividad laboral ha ido en aumento como lo afirma (Núñez, 2014 p. 4): En el boletín socio económico laboral. “... para el año 2012, la Población en Edad de Trabajar (PET) ascendió a 1 millón 52 mil 454 personas.

Y añade (Núñez, 2014 p. 4). Que: “El 74,0% de la población participa en el mercado de trabajo, en condición de ocupados o buscando un empleo. La tasa de ocupación representa el 73,0%, siendo superior el segmento de hombres (83,8%) con respecto a mujeres (62,4%).

Para nuestro autor:

“La PEA ocupada en Cajamarca se concentra principalmente en el sector independiente (43,1%), seguido del sector privado (22,7%)”. Por lo que “El ingreso laboral promedio de la mujer es menor que del hombre; solo en el caso del nivel educativo superior no universitario, se observa que la brecha de ingreso es mínima”. (Núñez, 2014 p. 4)

San Ignacio es una ciudad acogedora y fraterna, tierra del rico café, la miel de abeja y bosques naturales: (wikipedia.org). afirma que: “Es una de las trece que conforman el departamento de Cajamarca, limita por el Norte con la provincia de Zamora Chinchipe; por el Este con el Amazonas; por el Sur con Jaén y; por el Oeste con el Piura”.

Es en este territorio donde se ubica la Municipalidad provincial de San Ignacio, genera aproximadamente 235 puestos de trabajo entre nombrados, con estabilidad y contratos CAS, y su problemática por los recortes presupuestales es como la de muchos órganos del estado. Aquí la Gerencia de desarrollo Social de esta corporación municipal tiene un promedio de 25 trabajadores entre nombrados, contratados y locadores. Muchos de los primeros con poca productividad laboral, por su situación laboral, su estabilidad que les genera seguridad; el cambio de gobierno, después de 15 años de continuismo, la desconfianza en la actual gestión, entre otras cosas; y los últimos con mucha disponibilidad, para cooperar a la gestión. Por lo que hemos de estudiar el nivel de productividad laboral en su propio contexto, ya que es en ese lugar en el que se puede detectar las causas y efectos para buscar posibles soluciones.

Actualmente la crisis institucional ha empeorado el escenario, ya que se evidencia que los trabajadores no están satisfechos con la autoridad edil, reclamos por la remuneración, resentimiento político, entre otros que ha llevado a profundizar esta propuesta de mejora de la productividad laboral para poder brindar un mejor servicio a la comunidad san ignacina. Sin dejar de mencionar que el (Sindicato de Trabajadores Municipales San Ignacio) SITRAMUSI, y el (Sindicato de Obreros Municipales) SOMUSI; juegan un papel importante en la defensa de sus intereses. Es por eso que nuestro plan por mejorar la productividad laboral quiere poner énfasis en la mejora de las relaciones humanas y en el empeño por ser más productivos en la labor y la gestión de nuestra corporación municipal.

De este modo (Gambine, 2008 p. 36). Afirma: “el crecimiento de la capacidad productiva del trabajo no sólo disminuye el trabajo necesario, sino que disminuye el valor individual de las mercancías y facilita el crecimiento de la masiva producción de mercancías”.

Por otra parte, en nuestra institución, las relaciones humanas, como espacio de amicalidad y fraternidad que son importantes para un buen ambiente de trabajo, deja mucho que desear. Es verdad que cada persona es

diferente y que esas diferencias son el producto de diversas culturas y ambiente familiar, que cada persona posee: diferentes personalidades, habilidades, gustos, talentos, y actitudes cuando se convive con otra. Sin embargo, todas éstas deben ser puestas al servicio y al funcionamiento de la institucionalidad.

Finalmente, urge la necesidad de tener en la corporación municipal hombres y mujeres contentos y dispuestos a trabajar por su institución, poniendo su vida y su mística al para brindar un servicio de calidad en atención al usuario/ cliente/ vecino. En consecuencia, el plan de fortalecimiento de las relaciones humanas para mejorar la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de san Ignacio creemos que será nuestro aporte a esta institución fronteriza.

## **1.2. Trabajos previos.**

La investigación de (Arraut, 2009, p, 1). “Innovación organizacional para mejorar la productividad y competitividad de las empresas petroquímicas-plásticas de Cartagena de Indias”.

El estudio de (Arraut, 2009, p, 1). Utilizó “una metodología de análisis de la evidencia de tipo cualitativo: Identificación y enumeración estructural de la innovación organizacional”. • “Identificar situaciones que permitan identificar innovaciones de tipo organizacional y como se dan. • Informes preliminares de cada caso con los informadores directos.”

El objetivo de la investigación fue (Arraut, 2009, p. 6). “generar una serie de acciones o propuestas en innovación organizacional que permitan desarrollar estrategias y mecanismos para mejorar la productividad y competitividad de las empresas petroquímicas- plástico de la ciudad de Cartagena de Indias”

La investigación concluye (Arraut, 2009, p. 201). Que la “Planificación estratégica y el sistema de gestión de la calidad, se convierten en un campo adecuado para implementar la cultura de la innovación.

Y que (Arraut, 2009, p. 201). “La alineación de la estrategia principal de la empresa con la innovación es un paso firme que aporta a la capacidad de innovación. La importancia para todos los sectores económicos de la innovación como estrategia y modelo de negocio”

Además (Arraut, 2009, p. 201). “Las fronteras de las empresas tienden a desaparecer y es necesario establecer mecanismos que permitan mejorar la interrelación del entorno” ya que (Arraut, 2009, p. 201). “Se ratifica la relación positiva entre los diferentes tipos de innovación que se dan en las empresas”.

Finalmente este autor afirma que:

“El modelo de innovación de una empresa se convierte en una innovación organizacional. Los tres elementos principales del concepto de innovación organizacional deben estar engranados son importantes y aportan a la innovación organizacional en la empresa; El diseño y adecuación de herramientas metodológicas novedosas de análisis de la innovación especialmente de tipo organizacional”. (Arraut, 2009, p. 201)

La investigación de (Fuentes, 2012, p. 1). En su tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad”. Cuyo objetivo fue "establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral y su influencia en la productividad del recurso humano”.

Se arribó a las siguientes conclusiones: (Fuentes, 2012, p. 83). “Se estableció que no existe influencia entre la satisfacción laboral y productividad; ya que (Fuentes, 2012, p. 83). “la estabilidad laboral, las relaciones interpersonales, el gusto por el trabajo; las condiciones generales y la

antigüedad dentro de la delegación de Recursos Humanos son indicadores que influyen para que los trabajadores estén satisfecho”.

El autor (Fuentes, 2012, p. 83). Considera que “los empleados de la Delegación tienen alta la satisfacción laboral pero es conveniente que exista una comunicación asertiva y armonía con las diferentes unidades que conforman la Delegación de Recursos Humanos”.

La investigación de (Abad, 2013, p.1). “Estructuración del plan de productividad y competitividad para el municipio de la Estrella 2012-2019 Medellín, Colombia”.

El objetivo de estudio: “Estructurar el plan de productividad y competitividad para el municipio de la Estrella 2012- 2019” (Abad, 2013, p.35).

Las principales conclusiones según fueron:

“Conocer las fortalezas y debilidades que el Municipio de La Estrella presenta en materia económica y aquellas necesidades que manifiestan y priorizan los involucrados en el tema; “empresarios, comunidad y estado”, para de esta manera consolidar en una agenda productiva y competitiva con proyectos y acciones que tiene como meta el mejoramiento de la calidad de vida de los siderenses”.  
(Abad, 2013, p.106)

Además afirma que:

“Se debe promover entre la población una cultura de productividad, competitividad y emprendimiento que geste nuevas ideas y/o unidades productivas, empezando por las instituciones educativa y creando talleres y mesas de trabajo con la ciudadanía; y es necesario mejorar los canales de comunicación entre la tripartita con el fin de dar a conocer

las diferentes estrategias y oportunidades que se generan y que deben ser aprovechadas en el menor tiempo posible, tales como vacantes de empleo, descuentos financieros, capacitaciones y demás”. (Abad, 2013, p.106)

(Benavides, 2012, p. 1). En su tesis doctoral “Calidad y productividad en el sector hotelero andaluz”; para su investigación utilizo el Método analítico-sintético. Inductivo- Deductivo”.

Las conclusiones a las que abordó (Benavides, 2012, p. 217). Fueron las siguientes: “El concepto tradicional y generalmente aceptado de productividad no es directamente aplicable a las actividades de servicios, dadas las dificultades de definición y medición que entrañan las características distintivas de los servicios”.

Considerando que:

“La actividad hotelera es un tipo de servicio caracterizado por una elevada presencia de dichos rasgos distintivos, por lo que requiere un cambio de enfoque; para definir un nuevo concepto de productividad adecuado al sector servicios es necesario reconocer la excepcionalidad de inputs y outputs, teniendo en cuenta la importancia de la interacción con el cliente y las dificultades para definirlos y medirlos, derivadas de las características de los servicios. Los inputs pueden provenir del proveedor o del cliente, en distintas proporciones, lo que condiciona el proceso de producción. En el output hay que distinguir entre cantidad y calidad, sobre la que influyen las expectativas del cliente dada la inseparabilidad de proceso y resultado”. (Benavides, 2012, p. 217)

Por lo que:

“El enfoque más relevante en este trabajo es un enfoque global que orienta todos los recursos hacia el logro de la excelencia; la gestión de la calidad en las actividades de servicios resulta especialmente compleja dados los rasgos distintivos de los mismos y, especialmente, la importancia de la participación del cliente. En la actualidad, predomina un enfoque estratégico de gestión de la calidad total. (Benavides, 2012, p. 217)

(Requejo, 2013). En su tesis doctoral “Productividad laboral y protección social de las mypes en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo, Chiclayo, Perú” (Espinal y Requejo, 2013, p.1).

Tuvo como propósito: (Espinal y Requejo, 2013, p.8). “Analizar si la protección social es una variable determinante en la productividad laboral de las mypes, así como analizar cuanto influyen las variables analizadas en nuestro modelo econométrico en el crecimiento productivo de las mypes del sector comercio de Chiclayo”.

Usando una metodología descriptiva buscó “analizar y medir las variables propuestas o cualquier otro tipo de variable no identificada que sea sometido a un análisis” (Espinal y Requejo, 2013, p.15).

Las conclusiones a las que abordo fueron:

“La protección social genera un mayor desempeño laboral en las mypes a medida que aumenta su tamaño según el nivel de ventas de las mismas, las mypes que cuentan con una protección social, sus trabajadores prefieren afiliarse a los sistemas de salud, donde no solo se afilian ellos, sino también a sus familiares; la protección es de suma importancia ya que cuando se protege a un trabajador, la productividad laboral de las mypes mejorar en 4.7 % respecto a su nivel de ventas”. (Requejo, 2013, p.32)

Además añade que:

“Las mypes que tienen un mayor número de trabajadores, tienden a tener una mayor productividad laboral y por ende se tienen una mayor inversión en capacitación y activos fijos, es por eso que cuando se tiende a contratar un trabajador más, la productividad laboral aumenta en un promedio de un 30 %” (Requejo, 2013, p.32)

(Alva y Zapata, 2014, p.1). En su tesis “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo-2014”.

El objetivo de esta tesis (Alva y Zapata, 2014 p.6). Es: “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo”.

Para esta investigación, (Alva y Zapata, 2014, p. 50). “se usó el método analítico para efectuar el análisis de la información de las tablas estadísticas y de los gráficos”

Las conclusiones según (Alva y Zapata, 2014). Fueron: “La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa ya que existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis.

Además, (Alva y Zapata, 2014) afirma que:”.

“La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A. quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con

sus jefes no es el más adecuado; afirmando que la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas; las estrategias para mejorar la satisfacción laboral, comprenden incentivos económicos y no económicos, talleres de integración para mejorar el relacionamiento entre los jefes y colaboradores, capacitación para potencializar las habilidades de los colaboradores, comunicación interna de 360°” (Alva y Zapata, 2014 p. 75).

(Bozada, 2014 p.1). En la tesis “Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre municipio de Jipijapa-2013”

La metodología fue: “El método cualitativo o método no tradicional, Método analítico-sintético. Inductivo- Deductivo” (Bozada, 2014, p.59).

El objetivo de estudio: “Proponer un diseño de clima organizacional que coadyuve en el desempeño profesional y a su vez en el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos del Ilustre Municipio de Jipijapa” (Bozada, 2014, p.14).

La investigación concluye:

“El Ilustre Municipio de Jipijapa no cuenta con buenas relaciones interpersonales entre las autoridades y servidores públicos; no brinda en su totalidad el apoyo institucional y orientación administrativa para que se fortalezca el estatus personal y el entorno laboral de los servidores públicos; los servidores públicos necesitan de un programa de apoyo integral que mejore las actividades y funciones, esto representaría una ventaja importante para el desarrollo de la Institución; el Municipio de Jipijapa cuenta con profesionales universitarios, como fortalezas que contribuyen con su

desempeño profesional a mejorar la calidad de atención a la ciudadanía” (Bozada, 2014, p.115).

### **1.3. Marco Teórico**

#### **1.3.1. Teorías relacionadas al tema.**

##### **A. Teoría X y Teoría Y (Douglas McGregor).**

Las teorías X, Y son dos maneras excluyentes de percibir el comportamiento humano adoptados por los gerentes para motivar a los empleados y obtener alta productividad

Según (Jaramillo y Gonzales, 2010, p.37). Afirma que (Douglas McGregor,) pretende:

“Dar cuenta de los supuestos que subyacen en las acciones de los gerentes, y de las consecuencias de esas acciones sobre sus empleados. Y que los gerentes al asumir algún modo de autoridad en la gestión, tienen un conjunto de suposiciones sobre el hombre y su relación con el trabajo, los cuales se ubican en cuyos extremos se conocen como Teoría X y Teoría Y”. (Jaramillo y Gonzales, 2010, p.37)

Y añade (Jaramillo y Gonzales, 2010, p.37). Que: “El primero de esos conjuntos de supuestos contiene una visión tradicionalista, y pesimista del hombre y su relación con el trabajo. En contraposición con lo anterior, hay otro conjunto de supuestos de contenido más optimista y humanista”.

Por tanto:

“Es la Teoría Y, la cual los trabajadores pueden disfrutar de su trabajo tanto como del juego o el descanso, buscan en el trabajo gratificaciones de orden superior, son ambiciosos y están dispuestos a asumir nuevas responsabilidades, se identifican con la organización, son susceptibles al cambio y

normalmente tienen más aptitudes que las demostradas en el trabajo cotidiano”. (Jaramillo y Gonzales, 2010, p.37)

Sin embargo:

“En la Teoría X, según la cual los trabajadores son flojos por naturaleza, trabajan básicamente por dinero, carecen de ambición, no se identifica con la organización, son resistentes al cambio y carecen de aptitudes para el trabajo complejo. Se encuentran renegados y muy atentos de ver las equivocaciones de los demás.

En el segundo caso, los gerentes y trabajadores dan más de su tiempo, están atentos a lo que pasa en la institución para dar su aporte, tienen una actitud crítica pero resolutiva, saben ejecutar las acciones” (Jaramillo y Gonzales, 2010, p.37).

Ahora bien,

“Todo gerente orienta sus acciones gerenciales según los supuestos que admiten como ciertos. Un gerente que se identifique con los postulados de la Teoría X tenderá a desarrollar una dirección autocrática: supervisará muy de cerca a los trabajadores, tratará de influir sobre su conducta a través de premios y castigos, les indicará en detalle lo que tienen que hacer y concentrará en sus propias manos la toma de decisiones; a veces se puede volver autoritario” (Jaramillo y Gonzales, 2010, p.38).

Por lo que “Un gerente orientado por la Teoría Y, desarrollará un estilo de dirección democrático: dará espacio para la autodirección y autocontrol; oportunidades para que los individuos desarrollen sus potencialidades, y brindará autonomía a los trabajadores para que tomen decisiones” (Jaramillo y Gonzales, 2010, p.38).

En consecuencia, nuestro autor afirma que:

“Cada gerente desarrollará un estilo de dirección que concuerda con los supuestos que tiene sobre el hombre y su relación con el trabajo. Lo más importante, es la materialización de la profecía que se autocumple: los trabajadores reaccionarán en forma tal que ratificarán los supuestos iniciales” (Jaramillo y Gonzales, 2010, p.38).

En definitiva, el gerente parte del supuesto que los trabajadores tienen ciertas características, también le llamamos talentos, dones, mística, etc, y los dirige de acuerdo con esos supuestos.

## **B. Teoría del establecimiento de metas (EDWIN LOCKE).**

Al respecto el autor afirma que:

“La Teoría del establecimiento de metas destaca el papel motivador de las metas específicas en el comportamiento del individuo. Una meta es cualquier cosa, plan o acción que un individuo se esfuerce por alcanzar. Por lo tanto en igualdad de las demás condiciones (capacidad, conocimiento de la tarea, atractivo de las recompensas, disponibilidad de recursos), un trabajador con metas claras tendrá un mejor desempeño que otro que no las tenga o cuyas metas sean difusas” (Jaramillo y Gonzales, 2010, p.41)

Y continúa diciendo que:

“Para que las metas puedan obrar como incentivos de la motivación deben tener cierto grado de dificultad (metas con muy baja o demasiada dificultad no operan como motivadoras), deben ser específicas (señalar clara y precisamente qué es lo que se desea lograr). Las metas específicas y difíciles despiertan deseos de alcanzarlas (intensidad de la motivación), orientan la conducta en un determinado sentido (dirección) y estimulan la persistencia a

lo largo del tiempo, hasta que se logra la meta. Y esto logro genera satisfacción” (Jaramillo y Gonzales, 2010, p.42).

Para lograr esto,

“El individuo debe conocer sus progresos en su camino a la meta. Pero no basta con metas específicas y desafiantes, y con la posibilidad de retroalimentación. La influencia de esas metas sobre el desempeño esta moderado por otros factores: el compromiso con la meta, la eficacia personal, el tipo de tareas y la cultura nacional”. (Jaramillo y Gonzales, 2010, p.42)

### **C. Teoría de la motivación intrínseca (KENNETH THOMAS).**

La teoría de la motivación intrínseca según (Jaramillo y Gonzales, 2010, p.43). “parte del hecho de que las organizaciones actuales no buscan la "sumisión" del trabajador, sino su compromiso y su iniciativa”. Ya que (Jaramillo y Gonzales, 2010, p.43). “las recompensas externas no son suficientes con las que antes se "compraba" esa sumisión”.

En consecuencia:

“El nuevo estilo de trabajo supone que los trabajadores buscan algo más que el dinero y el interés propio en el trabajo, que los trabajadores buscan recompensas intrínsecas con la mera ejecución del trabajo, que esas recompensas internas tienen un alto contenido emocional y que "hacer lo que se debe hacer" provoca que la gente se sienta bien”. (Jaramillo y Gonzales, 2010, p.43)

Además. En (monografías.com) se dice que: “Estas circunstancias hacen que el trabajador busque en su labor el logro de un propósito valioso, a alcanzar que reclama autodirección. Esta autodirección exige iniciativa

compromiso, lo que depende de satisfacciones más profundas que aquellas ofrecidas por las recompensas externas.

Por lo tanto, todas las teorías arriba presentadas, coinciden en ver al empleado/ trabajador/ obrero como el ser que busca el reconocimiento dentro de la organización y la satisfacción de sus necesidades, al satisfacer estos dos objetivos, su motivación se convertirá en el impulsador para asumir responsabilidades y encaminar su conducta laboral a lograr metas que permitirán a la organización a lograr su razón de ser, con altos niveles de eficacia y ser productivos en la acción laboral que desempeñan.

Los directores de las organizaciones o los gerentes de las instituciones tienen una gran responsabilidad en determinar el clima psicológico y social que domine en ella. Las actividades y el comportamiento de la alta gerencia tiene un efecto determinante sobre los niveles de motivación de los individuos en todos los niveles de la organización, por lo que cualquier intento para mejorar el desempeño del empleado debe empezar con un estudio de la naturaleza de la organización y de quienes crean y ejercen el principal control sobre ella.

### **1.3.2. Dimensiones de la productividad laboral**

#### **A. Motivación.**

Según la página (Galeon.com p. 1). Afirma que: “La motivación son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación, y está relacionado con el de voluntad y el del interés”.

Para nuestro autor (Galeon.com p. 1). “Las distintas escuelas de psicología tienen diversas teorías sobre cómo se origina la motivación y su efecto en la conducta observable” y que (Galeon.com p. 1). “La motivación, en pocas palabras, es la Voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal”.

Y continúa diciendo que:

“La habilidad de la empresa para crear un entorno en el cual los empleados puedan y estén dispuestos a manifestar estas repuestas que se desean y a trabajar para conseguir el cumplimiento de las metas de la empresa. Es importante o esencial que las metas de la empresa se consideren idénticas o semejantes con las necesidades humanas”.  
(Galeon.com, p.2)

Es por ello que la motivación es esa energía intrínseca o esfuerzo empeñado del individuo para alcanzar los resultados de un trabajo emprendido o asumido por la organización. Así la motivación es, lo que hace que un individuo actúe y se comporte de una determinada manera.

Al respecto (Castellanos y Gutiérrez, 2011, p.5). Afirma que la motivación “es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que decide, en una situación dada, con qué vigor se actúa y en qué dirección se encauza la energía”.

Nuestra corporación municipal carece de estos elementos/ aspectos motivadores de acción o estos comportamientos para mejorar la productividad laboral que hace que el trabajador entre en estos procesos psicológicos que causan la estimulación, la dirección y la persistencia de acciones voluntarias dirigidas a los objetivos.

Y para nosotros estos objetivos son la satisfacción del público usuario y la gestión de proyectos y programas que mejoren la calidad de vida de toda nuestra provincia. Es por ello que el trabajador de la función pública no sólo debe esperar que le motive su empresa o sus superiores, además debe mostrar una actitud proactiva, debe poseer capacidad para comprometerse con sus objetivos laborales. En todo este proceso es muy importante el desarrollo de una conducta personal asertiva.

En consecuencia, el entorno laboral actual requiere personas activas, que tengan iniciativa propia, con motivación de logro y desarrollo, con capacidad de autogestionarse y automotivarse, que sean responsables de sus actos y de las consecuencias que sus actos puedan tener, que estén comprometidas con su trabajo y sean capaces de superar los obstáculos que aparezcan en la consecución de sus objetivos. En estas circunstancias es cuando la empatía cobra mayor importancia en el mundo laboral, y en el desenvolvimiento de su responsabilidad profesional.

Según (Sanz, 2012, p.7). Afirma que “existe algunos elementos extrínsecos que fomentan la motivación y la productividad laboral: La retribución económica. El reconocimiento dentro de la empresa. La responsabilidad sobre el trabajo. El reconocimiento social”.

## **B. Administración de la compensación.**

Según (Othón 2014, p.10). Afirma que: “La administración de compensación es un proceso gerencial clave en la empresa y representa un instrumento muy valioso que se utiliza para alinear a la organización, sus integrantes y la cultura de trabajo con la estrategia del negocio”.

Por lo que:

“Administrar la compensación exige, por una parte, que la dirección general como los responsables de recursos humanos precisen las intenciones que se persiguen con las decisiones relativas a los sueldos, los incentivos, y las prestaciones y, por otra parte, que cuenten con un conjunto de conceptos, principios e instrumentos analíticos que les permitan tomar eficazmente esas decisiones”. (Othón 2014, p.10) 2014

El área de Recursos Humanos de una institución debe garantizar la satisfacción de sus trabajadores, con lo cual coopera a que la organización mantenga la productividad de todo el equipo que labora en ella, caso contrario, se podría producir un deterioro en la calidad del entorno laboral, o se generaría una deserción de sus trabajadores, ausentismo y otras formas de protesta pasiva y activa, que afectaría muchísimo al cumplimiento de metas y compromisos de la organización.

### **C. Manejo de conflictos**

El conflicto se manifiesta cuando un individuo o grupo percibe diferencias o divergencias entre sus intereses individuales o grupales y los intereses de otros individuos o grupos, relacionadas con las tareas o con las relaciones socio-afectivas, la negociación es fundamental como dinámica para manejar el conflicto. Es aquí donde el gerente, el coordinador o la persona que dirige el grupo juegan un papel importante para hacer que cuando se genere el conflicto, este pronto a solucionarlo para evitar que se produzca la ruptura de relaciones humanas.

Si bien es cierto (Barrera 2004, p.3). Que:

“El conflicto es inherente al ser humano, se manifiesta toda su vida, conservando una originalidad según cada persona, además, hace parte de su estructura de pensamiento de los modelos mentales o marcos referenciales, generando algunos patrones de conducta. Esto afecta a la convivencia social ya que “algunas teorías miran el conflicto como algo arbitrario, el cual se constituye en un trastorno para la sociedad” (Barrera 2004, p.3).

Sin embargo, (Barrera, 2004, p.15). Considera que manejar conflictos exige tener “capacidad humana para atender el conflicto, y la violencia que emerge dentro de nuestras organizaciones, e instituciones está

íntimamente ligada con la capacidad para formar grupos al interior de la organización y la sociedad, y mantener relaciones recíprocas”. Ya que:

“La identificación dentro del propio grupo es un proceso cognitivo de adaptación social que hace posible generar seguridad, confianza y cohesión, desembocando en eventos de cooperación, solidaridad y justicia; sólo así, la organización familiar, empresarial y social conducirá adecuadamente el tratamiento de sus diferencias”. Barrera, 2004, p.15)

### **1.3.3. Temas que dan consistencia a la productividad laboral**

#### **A. Clima organizacional**

El clima organizacional de una empresa o institución, se puede entender como el conjunto de componentes que brindan bienestar mental, físico y social al empleado dentro de una organización. Dentro del clima organizacional interactúan componentes los cuales permiten identificar y evaluar las actitudes (positivas o negativas) de los trabajadores frente a la organización. En consecuencia, si existe un clima familiar, ameno, fraterno será más fácil ir gestando una mejor calidad de vida en los trabajadores.

En consecuencia,

“El ambiente existente entre los miembros de la organización; está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados e indica de manera específica las motivacionales del ambiente organizacional, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación entre los miembros”. (Chiavenato, 1994, p.12)

Es tarea de los directivos de las organizaciones, e instituciones determinar el clima psicológico y social que impere en ellas. Las actividades y el comportamiento de la alta gerencia tiene un efecto determinante sobre los niveles de motivación de los individuos en todos los niveles de la organización, por lo que cualquier intento para mejorar el desempeño del empleado debe empezar con un estudio de la naturaleza de la organización / institución y de quienes crean y ejercen el principal control sobre ella. Los factores psicológicos y sociales de esta relación que tienen una influencia directa sobre la motivación de los empleados, incluyen la eficiencia y eficacia de la organización y de su operación, la delegación de autoridad y la forma en la cual se controlan las actividades de trabajadores. Todos estos elementos harán que aumente la productividad laboral de los trabajadores de dicha empresa.

### **B. Condiciones de trabajo.**

El concepto condiciones de trabajo es bastante amplio y se encuentra relacionado con el entorno en que se trabaja, abarcando lo que es seguridad ocupacional, salud y condiciones de trabajo en general. En ese sentido, su impacto se reflejará en la calidad de vida del trabajador a través de varios elementos: satisfacción del trabajador, espacio físico, instrumentos o herramientas, entre otros, que conllevan a una mejor productividad en su campo de acción.

“Las condiciones de trabajo influirían sobre la satisfacción de los trabajadores debido a que el entorno y las diversas condiciones generales en que el trabajador realiza sus labores (organizativo, entorno, facilidad de herramientas) permite a los trabajadores satisfacer sus necesidades y expectativas en el empleo y por ende influir en su satisfacción”. (Portillo y Cabrera 2009, p...)

Por lo que la organización internacional del trabajo (OIT), afirma que: “Los principales mecanismos de trabajo de la OIT son el establecimiento y

supervisión de normas internacionales del trabajo, la prestación de asistencia técnica, y la búsqueda y difusión de información”.

“Entre sus principales ámbitos de actividad se encuentra la promoción y el respeto de los principios laborales básicos, la erradicación del trabajo infantil, la supervisión de la reglamentación laboral y el cumplimiento de los Convenios, el desarrollo de programas de cooperación técnica, las migraciones laborales y la Dimensión Social de la Globalización”. (OIT, p.1)

#### **D. Recursos Humanos y Rendimiento Laboral.**

El recurso humano es el elemento principal y fundamental de toda empresa o institución, la cual tiene que tener claro los objetivos que repercuten en la productividad.

En el mundo empresarial, la productividad vendría dada por el rendimiento laboral, que es la relación entre los objetivos/metastareas alcanzadas y el tiempo (en horas trabajadas de calidad) que se han necesitado para lograrlo; teniendo en cuenta que la variable más importante son las personas; es decir, el recurso humano, que son los encargados de ejecutar las funciones propias de un cargo o trabajo. En consecuencia, el capital humano en una empresa es requisito indispensable para la productividad y se adquiere normalmente mediante la experiencia y la formación a cargo de otros que ya tienen la capacitación requerida. Cabe destacar finalmente, que el concepto de rendimiento / productividad también se encuentra vinculado al de eficiencia o al de efectividad.

#### **1.3.4. Teorías / enfoques relacionadas con las Relaciones Humanas**

Las teorías de las relaciones humanas traen consigo una nueva visión, dentro de las organizaciones, sobre la naturaleza del hombre, ya que concibe al trabajador no como un ente económico, sino como un ser social con sentimientos, deseos, percepciones, miedos y necesidades que lo motivan a

alcanzar ciertos objetivos, donde a través de los estilos de liderazgo y las normas del grupo se determina, de manera informal, los niveles de producción. Este enfoque humanista no pierde de vista el objetivo principal de las teorías clásicas, maximizar la productividad; esto, claro, sin dejar de lado que los factores sociales y psicológicos pueden determinar, en gran parte, la producción y satisfacción de los trabajadores. (Marin J). Dichas teorías cobran mayor importancia desde nuestros siguientes autores:

### **A. Teoría Científica de la Administración (Elton Mayo)**

Según (Elton Mayo, 1955, p.5). La teoría de las relaciones humanas se preocupó, “por estudiar la opresión del hombre a manos del esclavizante desarrollo de la civilización industrializada a examinar los problemas humanos, sociales y políticos derivados de una civilización basada casi exclusivamente en la industrialización y en la tecnología”.

Pues (Elton Mayo, 1955, p.16) afirma que “el aumento de la productividad se debía a factores sociales como la moral de los empleados, la existencia de satisfactorias interrelaciones entre los miembros de un grupo y la eficacia de la administración: un tipo de administración capaz de comprender el comportamiento humano, especialmente el comportamiento grupal, y de favorecerlo mediante habilidades interpersonales como la motivación, la asesoría, la dirección, y la comunicación”.

Realmente, (Elton Mayo 1955, p. 10). Afirma que: “El trabajo es una actividad típicamente social. Y que (Elton Mayo 1955, p. 10). “El nivel de producción está más influenciado por las normas de grupo que por los incentivos salariales”.

Sin embargo:

La actitud del empleado frente a su trabajo y la naturaleza del grupo en el cual participa son factores decisivos de la productividad, el obrero no actúa como individuo aislado sino

como miembro de un grupo social; la tarea básica de la administración es formar una elite capaz de comprender y de comunicar, dotada de jefes democráticos, persuasivos y apreciados por todo el personal, la persona humana es motivada esencialmente por la necesidad de "estar junto a", de "ser reconocida", de recibir comunicación adecuada". (Elton Mayo 1955, p. 10)

## **B. Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman**

Hablando de las emociones que ayudan o dificultan la convivencia y la productividad, Goleman (1996, p.9). "Para bien o para mal, nuestras valoraciones y reacciones ante cualquier encuentro interpersonal no son el fruto exclusivo de un juicio exclusivamente racional o de nuestra historia personal, sino que también parecen arraigarse en nuestro pasado ancestral".

Y continúa afirmando que:

"Todas las emociones son, impulsos que nos llevan a actuar, programas de reacción automática. La misma raíz etimológica de la palabra emoción proviene del verbo latino movere «moverse», más el prefijo «e-», significando «movimiento hacia» y sugiriendo, de ese modo, que en toda emoción hay implícita una tendencia a la acción". (Goleman 1995).

Por lo tanto, (Autocontrol, Entusiasmo, Empatía, Perseverancia Capacidad para motivarse a uno mismo) y las emociones juegan un papel preponderante en las personas y su mundo laboral, y por ende en el desenvolvimiento de sus actividades cotidianas. Impulsan a realizar trabajos corporativos a las instituciones.

### **1.3.5. Dimensiones de las Relaciones Humanas**

#### **A. La empatía**

La cercanía y la solidaridad con los otros, el saber escuchar y descubrir que mi prójimo espera una respuesta de mi parte, no solo cuando esta es serio aprietos, sino cuando las cosas van de maravilla, esto supone ser empático.

Según (Borragan), afirma que la empatía supone: “escuchar las emociones y sentimientos de los demás, entender los motivos de otros y mostrar que nos hacemos cargo del impacto que produce un problema, de la indefección y de la tristeza por los fracasos”.

#### **B. La asertividad.**

La convivencia diaria y el servicio político, social y religioso exige ser asertivos y productivos es por ello que (García, 2012). afirma que: “La asertividad es entendida como la cualidad de una persona para expresar sus sentimientos y opiniones de manera más adecuada e inteligible para los demás, sin ofender ni atacar a las demás personas que pueden tener diferentes puntos de vista.

Además, (García, 2012). Afirma que: “una persona asertiva es capaz de expresar sentimientos, deseos, actitudes y opiniones de manera apropiada para cada situación, respetando las opiniones o conductas de las demás personas, y solucionando los problemas que puedan originarse”.

Este es el llamado que se hace a los trabajadores públicos deberán ser capaces de ser asertivos en su equipo o grupo de trabajo, tanto con sus compañeros como con sus jefes, directivos o líderes, para conseguir mejorar la productividad del trabajo

#### **C. La Autenticidad.**

(Yacobi, 2011). Afirma que: “La autenticidad se suele definir como el hecho de ser veraz y honesto con uno mismo y con los otros, como una

credibilidad indiscutible, una carencia absoluta de artificio”. Por tanto, (Yacobi, 2011). “Obtener la autenticidad personal es un desafío y mantenerla es difícil, a causa de las influencias y exigencias externas, así como de las propias limitaciones y sesgos del individuo”.

De hecho existen muchos componentes necesarios de la autenticidad que hace que el ser humano pueda trabajar en equipo y muestre productividad en el campo donde se desenvuelve, entre ellos: la conciencia, el análisis imparcial y el conocimiento preciso de uno mismo, el juicio reflexivo, la responsabilidad e integridad personal, el ser genuino y humilde, la empatía por el otro y el conocimiento de éste, así como la utilización óptima de las reacciones de los otros.

La cooperación de todos estos elementos personales ayudará a fomentar el trabajo el equipo que tanta falta nos hace y sumará esfuerzos para lograr la productividad laboral de una empresa ya que la verdadera autenticidad personal no trata solamente de percepciones y sentimientos individuales, sino también de las personas que están ligados a aspectos externos de la realidad, de cooperar al sentido del equipo y de trabajo mancomunado.

### **1.3.6. Temas que dan consistencia a las Relaciones Humanas**

#### **A. Las relaciones públicas y la comunicación.**

La comunicación es un proceso por medio del cual una persona se pone en contacto con otra a través de un mensaje y espera que esta última dé una respuesta determinada sea de opinión, actitud o conducta. Se puede entender como una manera de establecer contacto con los demás por medio de ideas, hechos, pensamientos, conductas, buscando una reacción al comunicado que se les ha enviado.

En la convivencia diaria existen ciertos elementos facilitan la comunicación EMISOR - MENSAJE y RECEPTOR. Estos elementos facilitan hacer público el mensaje y facilitan la convivencia y el trabajo en equipo.

## **B. Normas, Valores y actitudes para la convivencia laboral**

### **Las normas.**

Existen ciertos parámetros que hacen más atractiva la vida, que facilitan la realización personal y hacen que los conflictos, descontentos o crisis sean regulados. Es por ello que ([www.cursosinea.conevyt.org.p.1.](http://www.cursosinea.conevyt.org.p.1.)). Afirma que: “Las normas son reglas de conducta que establecen obligaciones o deberes, así como prohibiciones; buscan propiciar comportamientos que favorezcan la vida en sociedad. Con ellas ([www.cursosinea.conevyt.org.p.1.](http://www.cursosinea.conevyt.org.p.1.)) “...se pretende alcanzar valores de gran importancia en la vida social, como son la seguridad, justicia, igualdad, libertad y el bien común”. Sin embargo, ([www.cursosinea.conevyt.org.p.1.](http://www.cursosinea.conevyt.org.p.1.)). “Como las normas no siempre se respetan, es necesario aplicar sanciones a quienes dejan de cumplirlas”.

### **Los valores.**

En todo grupo humano, familiar o social para que funcione la convivencia hace falta que esos valores sean el parámetro por el que sea posible el trabajo en equipo, la armonía laboral y el esfuerzo común.

Según (<https://prezi.com. p 1>). “Los valores son principios que nos permiten orientar nuestro comportamiento en función de realizarnos como personas”. Ellos direccionan nuestra vida ya que ([prezi.com. p 1](https://prezi.com. p 1)): “Son creencias fundamentales que nos ayudan a preferir, apreciar y elegir unas cosas en lugar de otras, o un comportamiento en lugar de otro” además, ([prezi.com. p 1](https://prezi.com. p 1)). “Valores, actitudes y conductas están estrechamente relacionados”.

### **Las actitudes.**

Un gesto, una palabra o un signo pueden alejar o acercar a los demás. Esto sucede constantemente, en nuestra labor cotidiana, por lo que:

“Las actitudes son evaluaciones duraderas de diversos aspectos del mundo social, y se almacenan en la memoria. Poseen tres elementos imprescindibles: afectivo (sentimientos y emociones), cognitivo (ideas y opiniones que

se tiene sobre un estímulo), y conductual (comportamiento concreto a raíz de la presentación de un estímulo)". (Prieto, 2012 p. 3)

Estas actitudes se reflejan en el modo de actuar y de comportarse en la empresa, trabajo o sociedad. Por lo que hace falta una formación personalizada en estos elementos que vislumbran a la hora de reaccionar ante cualquier circunstancia.

### **C. Las relaciones humanas en el núcleo de la familia.**

Saber relacionarse con los demás implica una serie de factores, ya antes mencionados, y exigen de parte de los demás disponibilidad y acogida es por eso que (Arroyo 1986, p. 378). Afirma que: "La mejor propiedad de las relaciones humanas, y sobre todo de las conyugales y familiares, radica en la capacidad de acogibilidad". Además "La esencia del amor no está en la entrega, sino en hacernos acogibles, en ir modificando el carácter, los hábitos y costumbres..."

Es por eso que la construcción de las relaciones humanas en cada familia es una tarea diaria y los frutos que se recojan será el esfuerzo de la insistencia de haber acogido a los otros, como si se tratara de nosotros mismos.

#### **1.4. Formulación del problema.**

¿Cómo influye el plan de fortalecimiento de relaciones humanas para mejorar la productividad laboral de la Gerencia de Desarrollo Social en los Trabajadores de la Municipalidad de San Ignacio – 2016?

#### **1.5. Justificación del estudio**

El estudio se justifica a partir de los siguientes puntos de vista:

### **Científico:**

Científicamente este plan se justifica porque busca formar y transformar la mente de nuestros trabajadores municipales de la Gerencia de Desarrollo Social, aplicando las múltiples teorías, enfoques y dimensiones que tiene que ver con la productividad laboral del recurso humano, mejorar las relaciones humanas, generar clima organizacional en todos los trabajadores que laboran en la Cooperación municipal. Las teorías de “(Douglas McGregor: Teoría X Y Teoría; del establecimiento de metas (EDWIN LOCKE); Teoría de la motivación intrínseca (KENNETH THOMAS); Teoría Científica de la Administración (Elton Mayo); Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman, nos ayudarán a reafirmar el tema de nuestra investigación.

### **Social**

Esta investigación genera un impacto de transformación social de nuestros trabajadores de la corporación municipal, ya que el área de recursos humanos es importante que tengan en cuenta las habilidades sociales de las personas, no sólo las habilidades técnicas. Con nuestro estudio mejoraremos la atención a nuestro público, los trabajadores serán más productivos, sabrán solucionar los problemas laborales y personales con más eficacia.

### **Práctico**

Con nuestro plan de acción generaremos un proceso de cambio de actitud y unos patrones de comportamiento, que estarán acompañados de estímulos internos y externos, (el descontento por la mejora salarial se transformará en una mejora de salarios, ya que con la implantación de “La Ley Servir”, su productividad laboral se medirá por los resultados obtenidos y promocionará espacios formativos, propiciará la capacitación continua. Además, como corporación municipal, se realizará cada año el reconocimiento a los trabajadores sobresalientes, con resoluciones, diplomas y estímulos, con el objetivo de mejorar la productividad laboral de nuestra corporación municipal.

## **Metodológico.**

Durante el desarrollo de nuestra investigación se desarrollarán talleres de aprendizaje; espacios de convivencia entre trabajadores, actividades lúdicas, se hará entrega de material escrito: test, volantes, mosquito, periódico mural con frases motivadoras que motiven la productividad laboral y el espíritu cooperativo. Con la finalidad de seguir el camino marcado por la investigación se le entregará a cada Sub Gerente la propuesta del plan de acción para mejorar la productividad laboral de nuestra área en cuestión.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis general**

**Hi** “Si determinamos la influencia del plan de fortalecimiento de las relaciones humanas entonces mejora la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016”

**Ho** “Si determinamos la influencia del plan de fortalecimiento de las relaciones humanas entonces no mejora la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016”

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general.**

Determinar la influencia del plan de fortalecimiento de las relaciones humanas en la mejora de la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016”.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

**OE1.** Identificar el nivel de productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016; antes de la aplicación del plan.

- OE2.** Diseñar el plan de fortalecimiento de las relaciones humanas para mejorar la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016.
- OE3.** Aplicar el plan de fortalecimiento de las relaciones humanas para mejorar la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016.
- OE4.** Evaluar el nivel de productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016; después de la aplicación del plan.

**CAPÍTULO II**  
**METODOLOGÍA**

## 2.1. Tipo y Diseño de investigación.

### 2.1.1. Tipo de investigación. Aplicativo - explicativo.

**Por su naturaleza:** “Es aplicada porque está orientada desarrollo de un grupo de talleres de aprendizaje para elevar la productividad. La investigación aplicada busca el conocer para hacer, para actuar, para construir, para modificar” (Tamayo y Tamayo, 2004).

**Por su profundidad:** “El presente estudio corresponde a una investigación de tipo explicativo el cual permitirá explicar la relación que existe entre la variable independiente” “(relaciones humanas) y la variable dependiente (productividad laboral), por lo tanto se trata de una investigación aplicada explicativa” (Hernández Sampieri, 1997).

**Por su paradigma o medición:** “El método de estudio a emplearse es cuantitativo porque su campo de acción se busca determinar las características de las relaciones entre variables”.

## 2.2. Diseño de la investigación

Por la relación de sus variables el estudio corresponde al diseño pre experimental, con un solo grupo experimental, con pre y post test, tal como se observa en el siguiente esquema:

GE: O1 X O2

**Dónde:**

X = Estrategias de participación activa de padres de familia

GE = Grupo Experimental

O1 = Pre Test al grupo experimental.

O2 = Post Test al grupo experimental.

## 2.3. Variables

### 2.3.1. Definición conceptual de variables

**Productividad laboral.**

“La productividad laboral es un indicador de eficiencia que se obtiene de la relación entre el producto obtenido y la cantidad insumos laborales invertidos en su producción. La productividad laboral puede medirse en función de las horas de trabajo necesarias para la obtención de un producto determinado” <https://www.significados.com/productividad>. p,1

### **Relaciones humanas.**

“Se considera que las relaciones humanas son el contacto de un ser humano con otro respetando su cultura y normas, compartiendo y conviviendo como seres de un mismo género en una sociedad”.

Una de las finalidades de las relaciones humanas es favorecer un buen ambiente y convivencia para lograr así la comprensión de las demás personas; ponerse en el lugar de otro ayudará a ese individuo a sentir más confianza y seguridad en momentos difíciles y de tensión para él..... En el trabajo, es indispensable crear buenas relaciones humanas debido a que nos permitirá encontrar satisfacción por nuestro propio trabajo, aumentar la productividad, incrementar el desarrollo personal con base en un buen equipo, y lograr el reconocimiento de los demás”. <http://conceptodefinicion.de/relaciones-humanas/> p.1.

### **2.3.2. Definición operacional de variables**

#### **Productividad laboral.**

Es un plan de acción elaborado con la intención de motivar a los trabajadores de la corporación municipal, este elemento es crucial para la rentabilidad humana en beneficio del público usuario. Incluye contenidos teóricos: (motivación liderazgo, asertividad), entre otros; visualiza encuestas y

cuadros estadísticos y propone un programa de capacitación que ayudará a todos a mejorar el trabajo en la gerencia de desarrollo social.

### **Relaciones humanas.**

Es un proceso de crecimiento humano que coopera a mejorar el ámbito laboral, familiar, empresarial, en donde las personas realizan diferentes labores. Es muy importante destacar la importancia que tiene para una persona estar trabajando en un buen ámbito laboral o ambiente laboral, en donde se respetan la cultura, las costumbres y las tradiciones. Si estas relaciones humanas funcionan en las organizaciones tendremos mayor productividad, mejor rentabilidad y una visión distinta de servicio al ciudadano

### 2.3.3. Operacionalización de variables.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA (Likert)	ITEMS	INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN
<b>PRODUCTIVIDAD LABORAL</b>	<b>Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estímulo para realizar acciones</li> <li>• Habilidad para cumplir metas en una empresa</li> <li>• Procesos intelectuales,</li> <li>• Procesos fisiológicos</li> <li>• Procesos psicológicos.</li> <li>• La retribución económica.</li> <li>• Formación personal</li> <li>• Reconocimiento social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy malo</li> <li>• Malo</li> <li>• Regular</li> <li>• Bueno</li> </ul>	8	<b>Encuesta estructurada</b>
	<b>Administración de la compensación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instrumento para alinear la organización.</li> <li>• Sueldos.</li> <li>• Incentivos laborales.</li> <li>• Prestaciones laborales</li> <li>• Confort del ambiente físico.</li> </ul>		5	
	<b>Manejo de</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patrones de conducta.</li> </ul>			

	<b>conflictos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso cognitivo de adaptación social</li> <li>• Cooperación</li> <li>• Solidaridad</li> <li>• Justicia</li> </ul>		5	
<b>RELACIONES HUMANAS</b>	<b>Liderazgo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Rasgos innatos que influye en la vida de los demás.</li> <li>• Toma decisiones acertadas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muy malo</li> <li>• Malo</li> <li>• Regular</li> <li>• Bueno</li> </ul>	2	<b>Ficha de evaluación</b>
	<b>Empatía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha activamente las emociones y sentimientos de los demás.</li> <li>• Reconocer los sentimientos de tu interlocutor.</li> </ul>		2	
	<b>Asertividad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cualidad para expresar sus sentimientos y opiniones a los demás</li> <li>• Capacidad de expresar sentimientos, deseos, actitudes y opiniones.</li> </ul>		2	
	<b>Autenticidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veracidad y honestidad consigo mismo y con los otros.</li> <li>• Identidad personal y social</li> </ul>		3	

## 2.4. Población y muestra.

### 2.3.1 Población

La población para la presente investigación por la naturaleza de la definición del problema según sus variables se determina 25 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social en de la Municipalidad de San Ignacio – 2016.

### 2.3.2 Muestra

La muestra para la presente investigación se determina 25 trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social en de la Municipalidad de San Ignacio – 2016.

#### CUADRO N° 01: POBLACIÓN MUESTRAL.

SEXO	TRABAJADORES	PORCENTAJE
MASCULINO	15	60%
FEMENINO	10	40%
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>

**FUENTE:** CAP de la Municipalidad Provincial de San Ignacio del año 2016

#### a) Criterios de inclusión:

- Personal de ambos sexos.
- Estado civil: soltero, casado, conviviente, viudo y divorciado.
- Condición laboral: Nombrado o contratado.
- Jerarquía laboral: Sub Gerentes, asistentes.

#### b) Criterios de exclusión:

- ✓ Los que presentan alguna enfermedad al momento de la evaluación.
- ✓ Los que no desean formar parte del grupo

## 2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

De acuerdo a las características de nuestra investigación y los enfoques desarrollados; las técnicas que utilizamos para la recolección de los datos son los siguientes:

Cuestionario y encuesta sobre la productividad laboral de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social en de la Municipalidad de San Ignacio, orientado medir el nivel de productividad laboral, relacionado a la variable dependiente.

“El cuestionario es un formulario con un listado de preguntas estandarizadas y estructuradas que se han de formular de idéntica manera a todos los encuestados” (CEO, 2002).

“El test es un instrumento de medición cuyo propósito es que el trabajador/participante demuestre la adquisición de un aprendizaje cognoscitivo, o el desarrollo progresivo de una destreza o habilidad” (Torres y Barrantes, 2012).

<b>VARIABLE</b>	<b>TÉCNICAS</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>Variable dependiente:</b> Mejora la productividad laboral	Encuesta	➤ Encuesta dirigida a los trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad de San Ignacio
<b>Variable independiente:</b> Relaciones humanas	Ficha de evaluación	➤ Ficha de evaluación para evaluar el nivel de productividad laboral de los trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad de San Ignacio

## 2.6. Métodos de análisis de la investigación

Estadísticamente el estudio será analizado mediante el análisis de información en dos fases.

### Primera fase: Validación y confiabilidad del instrumento.

El instrumento será validado por dos expertos, lo mismo que cuentan con una solvencia moral, ética y profesional acorde al estudio; Especialista en derecho laboral y un especialista y conocedor en temas y/o trabajos de investigación científica, lo mismo que emitirán un juicio de valor relacionándolo el contenido de las variables, dimensiones, indicadores e ítems del instrumento de evaluación.

La confiabilidad del instrumento es de 0,706, el mismo que se alcanzó después de procesar los datos

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,706	18

#### ANALISIS DE FIABILIDAD. MOTIVACION.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,748	8

#### ANALISIS DE FIABILIDAD. ADMINISTRACION DE LA COMPENSACION

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,607	5

## ANÁLISIS DE FIABILIDAD. MANEJO DE CONFLICTOS

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,753	5

### Segunda fase: Análisis descriptivo

Los datos recogidos del pre test y post test, serán procesados y analizados utilizando la estadística descriptiva simple, los mismos que serán representados en cuadros y gráficos estadísticos por dimensiones y de igual modo la estadística inferencial comprobando la hipótesis a través de la comparación de pruebas no paramétricas.

### 2.7. Aspectos éticos.

- “Coordinar las actividades con los trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad de San Ignacio y trabajar de manera articulada con las autoridades de la institución edil”.
- “Cumplir de manera responsable las actividades propuestas, respetando los horarios de cada uno de los trabajadores”.
- “Informar oportunamente los avances y logros de la investigación, informando los aportes al asesor del curso con la finalidad de ir mejorando y corrigiendo cada actividad realizada”.
- “Tener en cuenta que los expertos de validar los instrumentos reúnan el perfil y las exigencias que el curso solicita”.
- “Verificar que la información sustentada en el presente estudio tenga la confiabilidad y viabilidad de las diferentes fuentes que se citan en la investigación realizada”.

**CAPÍTULO III**  
**RESULTADOS**

## Descripción de los resultados

### 3.1.1. Análisis del pre test según dimensiones de productividad laboral.

**TABLA N° 01.** Nivel de relaciones humanas en la dimensión **motivación** en los trabajadores de la municipalidad provincial de San Ignacio – 2016

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY MALO	0	0
MALO	0	0
REGULAR	19	76
BUENO	6	24
TOTAL	25	100

**FUENTE:** Cuestionario dirigido a los trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de San Ignacio.



**GRÁFICO N° 01**

**FUENTE:** Tabla N° 01

### INTERPRETACIÓN.

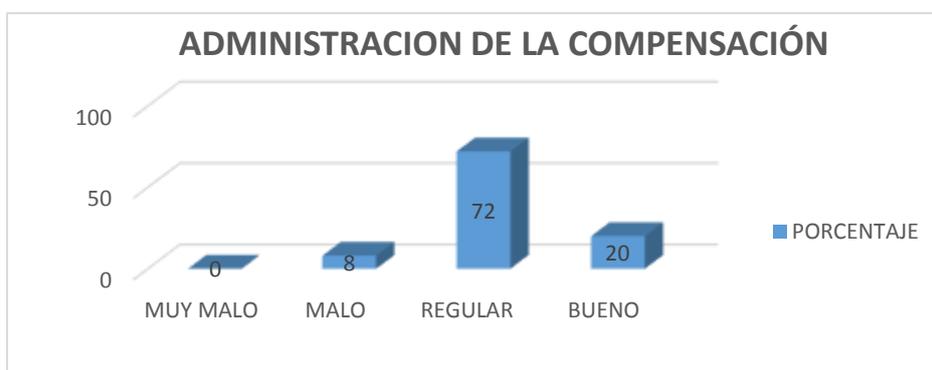
Según la tabla y gráfica N° 01, se verifica que de los 25 trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, que participaron del cuestionario el 76% tienen una motivación laboral regular y solo el 24% tienen una motivación laboral buena; motivo suficiente para aplicar el plan de mejora de productividad laboral que propongo.

**TABLA N°02.** Nivel de relaciones humanas en la dimensión **administración** de la compensación en los trabajadores de la municipalidad provincial de San Ignacio – 2016

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY MALO	0	0
MALO	2	8
REGULAR	18	72
BUENO	5	20
TOTAL	25	100

**FUENTE:** cuestionario dirigido a los trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de San Ignacio.

**GRÁFICO N° 02**



**FUENTE:** Tabla N° 02

### INTERPRETACIÓN

Según la tabla y gráfica N° 02, se observa que de los 25 trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, que participaron del cuestionario el 72% tienen una administración de compensación regular, solo el 20% tienen una administración de compensación buena y el 8% tienen una administración de compensación mala, motivo suficiente para aplicar el plan de mejora de productividad laboral que propongo.

**TABLA N°03**

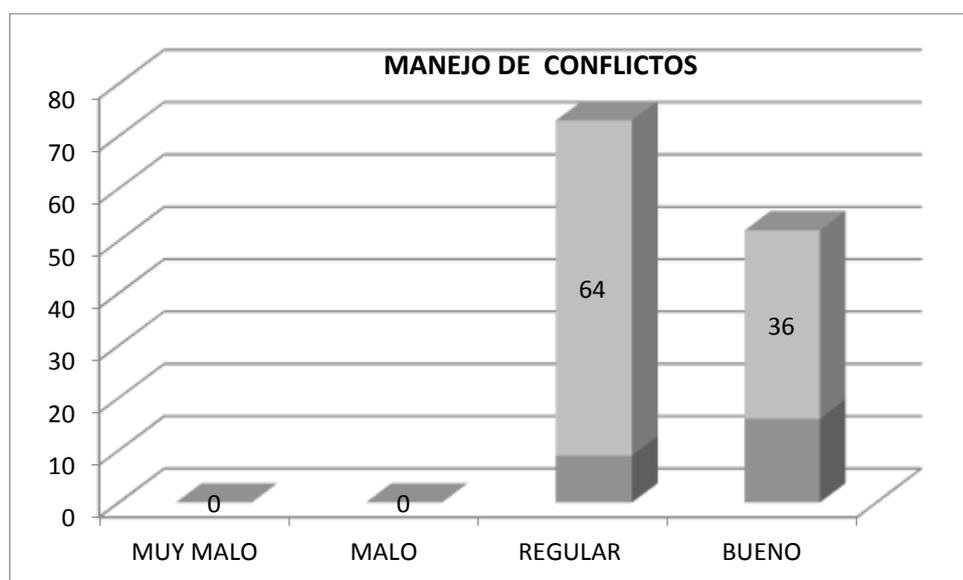
Nivel de relaciones humanas en la dimensión **manejo de conflictos** en los trabajadores de la municipalidad provincial de San Ignacio – 2016

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY MALO	0	0
MALO	0	0
REGULAR	9	64
BUENO	16	36
TOTAL	25	100

**FUENTE:**

Cuestionario dirigido a los trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de San Ignacio.

**GRÁFICO N° 03**



**FUENTE:** Tabla N° 03

### **INTERPRETACIÓN**

Según la tabla y gráfico N° 03, se observa que de los 25 trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, que participaron del cuestionario el 64% tienen un manejo regular de los conflictos en el ambiente laboral y solo el 36% tienen un manejo bueno de conflictividad laboral, motivo suficiente para aplicar el plan de mejora de productividad laboral que propongo.

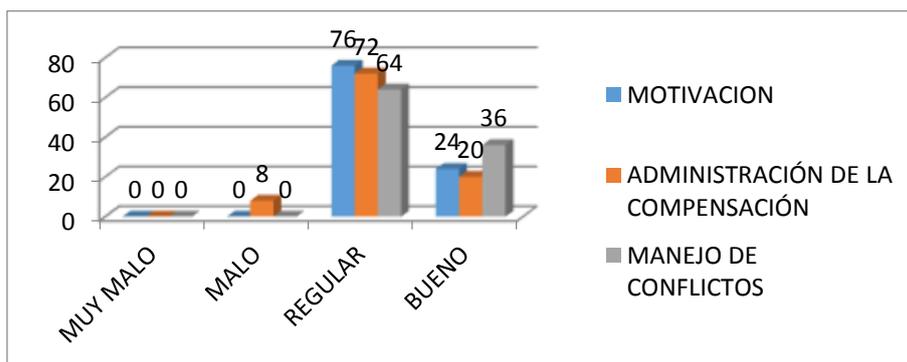
### 3.1.2. Análisis comparativo del pre test según dimensiones de productividad laboral

**TABLA N° 04**

	MOTIVACION	ADMINISTRACIÓN DE LA COMPENSACIÓN	MANEJO DE CONFLICTOS
MUY MALO	0	0	0
MALO	0	8	0
REGULAR	76	72	64
BUENO	24	20	36
TOTAL	100	100	100

**FUENTE:** Cuestionario dirigido a los trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de San Ignacio

**GRÁFICO N° 04**



**FUENTE:** Tabla N° 04

#### INTERPRETACION.

Según tabla y gráfico N° 04, de los 25 trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, que participaron del cuestionario, se observa que el nivel regular es liderado por la dimensión motivación con el 76%, seguido de la dimensión administración de la compensación con el 72%, y la dimensión manejo de conflictos con el 64%. En el nivel bueno sobresale manejo de conflictos con el 36%, seguido de la motivación con el 24% y muy de cerca la dimensión administración de la compensación con el 20%; razón por la cual urge la necesidad de implementar un plan de mejora de productividad laboral en la municipalidad provincial de San Ignacio.

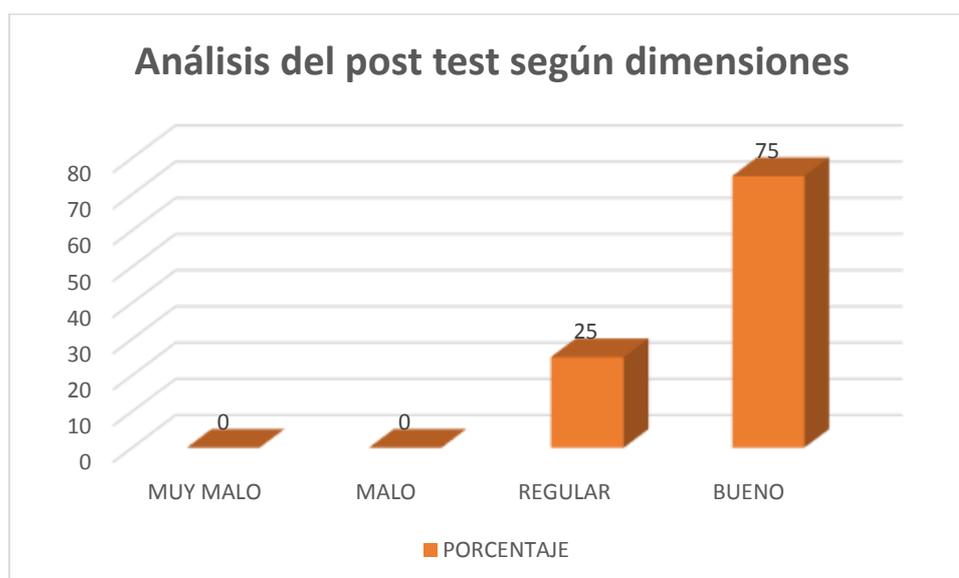
### 3.1.3. Análisis del post test según dimensiones

**TABLA N° 05.** Nivel de relaciones humanas en la dimensión **motivación** en los trabajadores de la municipalidad provincial de San Ignacio – 2016

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY MALO	0	0
MALO	0	0
REGULAR	7	25
BUENO	18	75
TOTAL	25	100

**FUENTE:** Cuestionario dirigido a los trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de San Ignacio.

#### 4. GRÁFICO N° 05



**FUENTE:** Tabla N° 05

#### INTERPRETACIÓN.

Según la tabla y gráfica N° 05, se verifica que de los 25 trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, que participaron del cuestionario el 75% creen que la motivación es buena y solo el 25% tienen una concepción buena de motivación es regular; constatándose de esta que el programa ayudo a motivarse para la productividad laboral

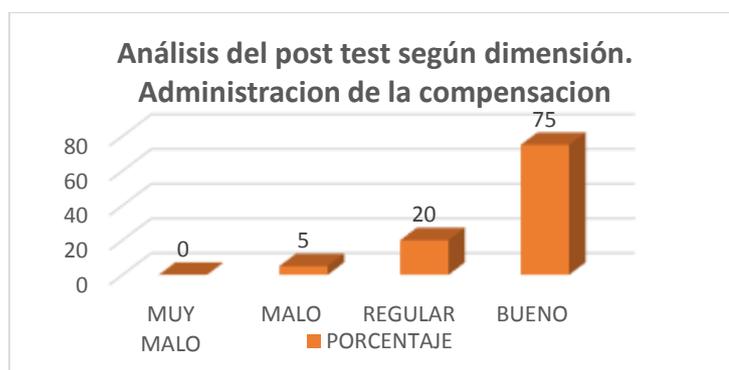
**TABLA N°06.**

Nivel de relaciones humanas en la dimensión **administración de la compensación** en los trabajadores de la municipalidad provincial de San Ignacio – 2016

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY MALO	0	0
MALO	2	5
REGULAR	10	20
BUENO	16	75
TOTAL	25	100

**FUENTE:** cuestionario dirigido a los trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de San Ignacio.

**GRÁFICO N° 06**



**FUENTE:** Tabla N° 06

### **INTERPRETACIÓN.**

Según la tabla y gráfica N° 06, se observa que de los 25 trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, que participaron del cuestionario el 75% tienen una buena administración de la compensación, y solo el 20% tienen una administración de la compensación regular y el 5% tienen una mala administración de la compensación, razón por la que el programa ayudó a mejorar la productividad laboral y de relaciones humanas fraternas entre trabajadores.

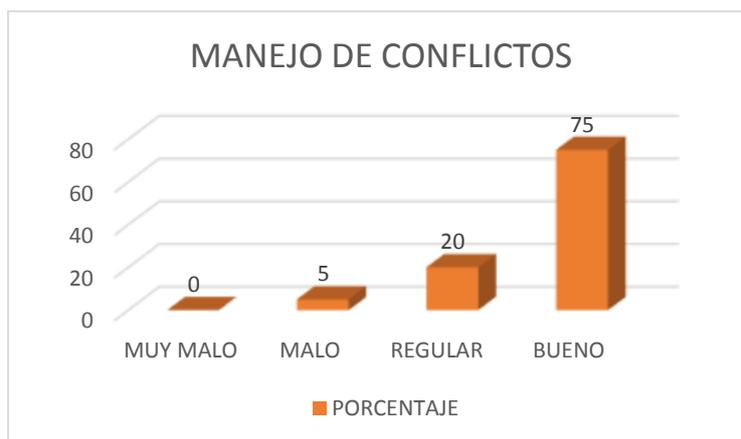
**TABLA N°07**

Nivel de relaciones humanas en la dimensión **manejo de conflictos** en los trabajadores de la municipalidad provincial de San Ignacio – 2016

NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY MALO	0	0
MALO	2	5
REGULAR	10	20
BUENO	16	75
TOTAL	25	100

**FUENTE:** Cuestionario dirigido a los trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de San Ignacio.

**GRÁFICO N° 07**



**FUENTE:** Tabla N° 07

### INTERPRETACIÓN

Según la tabla y gráfico N° 07, se observa que de los 25 trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, que participaron del cuestionario el 75% tienen un buen manejo de los conflictos en el ambiente laboral, el 20% tienen manejo regular de los conflictos y el 5% tienen un mal manejo de los conflictos, demostrando de esa manera la efectividad del programa de productividad laboral.

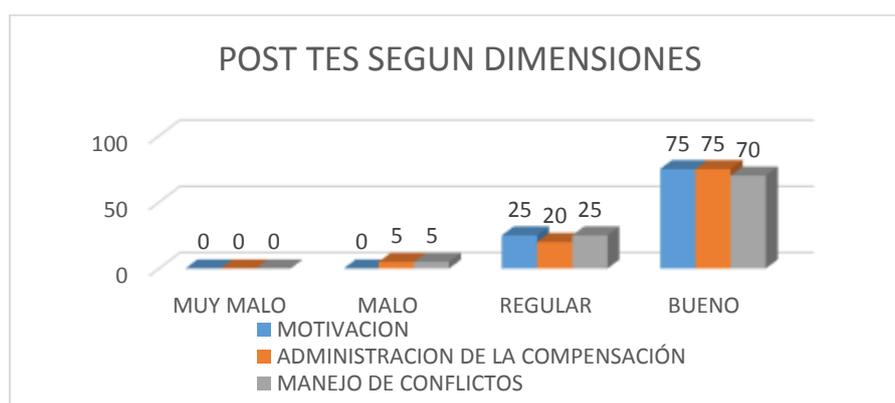
#### 4.1.1. Análisis comparativo de post test según dimensiones

TABLA N° 08

	MOTIVACIO N	ADMINISTRACIO N DE LA COMPENSACIÓN	MANEJO DE CONFLICTOS
MUY MALO	0	0	0
MALO	0	5	5
REGULAR	25	20	20
BUENO	75	75	75
TOTAL	100	100	100

FUENTE: Cuestionario dirigido a los trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de San Ignacio.

GRÁFICO N° 08



FUENTE: Tabla N° 08

#### INTERPRETACION.

Según tabla y gráfico N° 08, de los 25 trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, que participaron del cuestionario, se observa que existe un nivel bueno en la dimensión motivación con un 75%, seguido de la dimensión administración de la compensación con el 75%, e igualmente la dimensión manejo de conflictos con el 70%. En el nivel regular sobresalen dimensión motivación con el 25%, dimensión administración de la compensación con el 20%, e igualmente la dimensión manejo de conflictos con el 25%. En el nivel malo se encuentran las dimensiones motivación y administración de la compensación con el 5%, demostrando de esa manera la efectividad del programa que hemos utilizado.

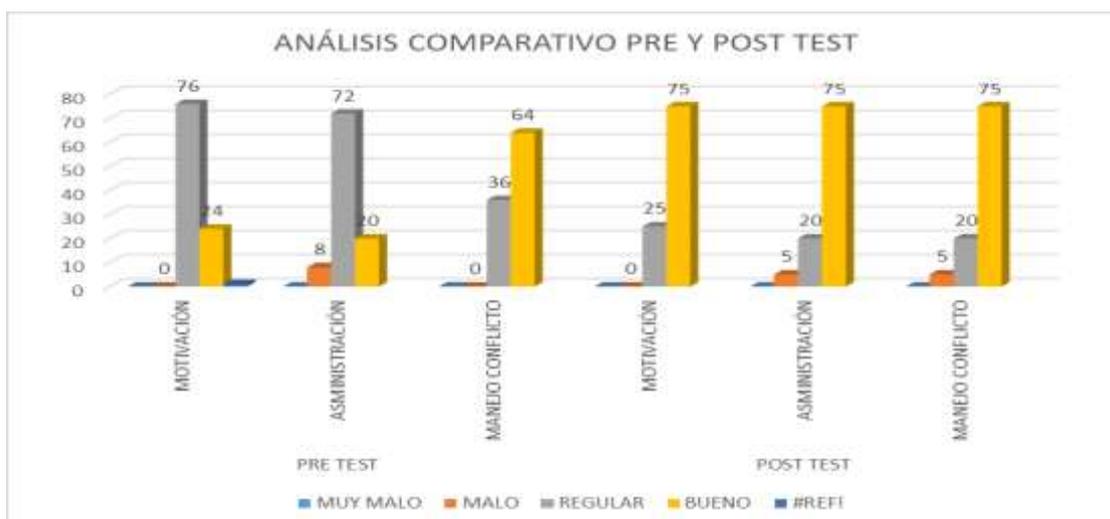
### 3.1.2. Análisis comparativo del pre y post test.

TABLA N° 09

	PRE- TES			POST – TEST		
	MOTIVA CION	ADMINISTR ACIÓN DE LA COMPENSA CIÓN	MANEJO DE CONFLI CTOS	MOTIVA CION	ADMINISTR ACIÓN DE LA COMPENSA CIÓN	MANEJO DE CONFLI CTOS
MUY MALO	0	0	0	0	0	0
MALO	0	8	0	0	5	5
REGU LAR	76	72	36	25	20	20
BUEN O	24	20	64	75	75	75
TOTAL	100	100	100	100	100	100

FUENTE: Cuestionario dirigido a los trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de San Ignacio.

GRÁFICO N° 08



FUENTE: Tabla N° 09

## **INTERPRETACION.**

Según tabla y gráfico N° 09, de los 25 trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, que participaron del cuestionario, se observa que en el pre- test existe un nivel regular en las dimensiones de motivación con un 76%, seguido de la dimensión administración de la compensación 72%, luego la dimensión manejo de conflictos con el 36%,. Mientras que en el post test sobresale la motivación con el 75% seguido de administración de la compensación y manejo de conflictos con 70% cada una respectivamente, demostrando de esta manera la eficacia del programa para mejorar la productividad laboral.

### **3.2. Pruebas de hipótesis.**

#### **3.2.1. Prueba de normalidad del pre test**

Para evaluar la normalidad del conjunto de datos en el pre test se utilizó la prueba de Shapiro – Wilk; que es una prueba que permite evaluar la distribución normal de la muestra cuando es menor a 50.

#### **HIPÓTESIS:**

**Hi:** “Si se determina el impacto del plan de fortalecimiento de las relaciones humanas entonces mejora la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016”

**Ho** “Si se determina el impacto del plan de fortalecimiento de las relaciones humanas entonces no mejora la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016”

**TABLA N° 14: Prueba de Normalidad de las puntuaciones obtenidas en el pre test.**

**Prueba de Shapiro Wilk para una muestra**

		DIM1: MOTIVACION	DIM2: ADMINISTRACION DE LA COMPENSACION	DIM3: MANEJO DE CONFLICTOS
N		25	25	25
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	3,24	3,12	3,64
	Desviación típica	,436	,526	,490
Diferencias más extremas	Absoluta	,469	,390	,409
	Positiva	,469	,390	,264
	Negativa	-,291	-,330	-,409
Shapiro Wilk		2,345	1,951	2,044
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,001	,000

**FUENTE:** Cuestionario dirigido a los trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de San Ignacio.

**INTERPRETACIÓN:**

La tabla N° 14 evidencia que al trabajar con un grupo de datos inferior a cincuenta se utiliza la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk. Además se observa que sus resultados son homogéneos al obtener una significancia en la dimensión motivación de 0.000, en la dimensión administración de la compensación de 0,001 y, en la dimensión manejo de conflictos de 0.000; lo que indica que se tiene que trabajar la prueba no paramétrica de U de Mann Whitney, por no pasar de la cantidad de 0,05 en ninguna de las dimensiones.

### 3.2.2. Prueba de normalidad del post test

Para evaluar la normalidad del conjunto de datos en el pre test se utilizó la prueba de Shapiro – Wilk; que es una prueba que permite evaluar la distribución normal de la muestra cuando es menor a 50.

#### HIPÓTESIS:

**Hi:** “Si se determina el impacto del plan de fortalecimiento de las relaciones humanas entonces mejora la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016”

**Ho** “Si se determina el impacto del plan de fortalecimiento de las relaciones humanas entonces no mejora la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016”

**TABLA N° 15: Prueba de Normalidad de las puntuaciones obtenidas en el post test.**

#### Prueba de Shapiro Wilk para una muestra

		DIM1: MOTIVA CION	DIM2: ADMINISTRACIO N DE LA COMPENSACION	DIM3: MANEJO DE CONFLICTOS
N		25	25	25
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	3,20	3,10	3,60
	Desviación típica	,430	,520	,490
	Absoluta	,469	,390	,400
Diferencias más extremas	Positiva	,460	,390	,260
	Negativa	-,291	-,330	-,409
Shapiro Wilk		2,340	1,951	2,040
Sig. asintót. (bilateral)		,000	,000	,000

**FUENTE:** Cuestionario dirigido a los trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de San Ignacio.

### **INTERPRETACIÓN:**

La tabla N° 15 evidencia que al trabajar con un grupo de datos inferior a cincuenta se utiliza la prueba de normalidad de Shapiro – Wilk. Además se observa que sus resultados son homogéneos al obtener una significancia en la dimensión motivación de 0.000, en la dimensión administración de la compensación de 0,000, en la dimensión manejo conflictos de 0.000, obteniendo un puntaje perfecto; lo que indica que se tiene que trabajar la prueba no paramétrica de U de Mann Whitney, por no pasar de la cantidad de 0,05 en ninguna de las dimensiones.

### **3.2.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL**

#### **A. Planteamiento de la hipótesis estadística.**

H1. Promedio en la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016” (Pret test)

H2. Promedio en la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016” (Post test).

#### **B. NIVEL DE SIGNIFICANCIA.**

El investigador asume el nivel de significancia del 5%, este valor es la probabilidad que se asume de manera voluntaria para equivocarse al rechazar la hipótesis nula, cuando es verdadera.

#### **A. PRUEBA ESTADÍSTICA.**

Se aplicó la prueba no paramétrica de U de Mann – Whitney para muestras no relacionadas que evaluó el grupo en dos momentos diferentes entre sí, de manera significativa respecto a la media.

**TABLA N° 16: Prueba de Normalidad de las puntuaciones obtenidas entre el pre test y post test.**

	DIM1PRETOT AL: DIMENSIÓN MOTIVACIÓN	DIM2PRETOT AL: DIMENSIÓN ADMINISTRA CIÓN DE LA COMPENSAC IÓN	DIM4PRETOT AL: DIMENSIÓN MANEJO DE CONFLICTOS
U de Mann-Whitney	,000	4,500	,000
W de Wilcoxon	45,000	49,500	45,000
Z	-3,890	-3,367	-3,956
Sig. asintót. (bilateral)	,000	,001	,000
Sig. exacta [2*(Sig. unilateral)]	,000 <sup>b</sup>	,000 <sup>b</sup>	,000 <sup>b</sup>

**FUENTE:** Cuestionario dirigido a los trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de San Ignacio.

### **INTERPRETACIÓN:**

La tabla de contraste evidencia que al aplicar la prueba de normalidad no paramétrica U de Mann – Whitney, se observa que la significancia asintót (bilateral) es de 0.000 en sus tres dimensiones (motivación, administración de la compensación y manejo de conflictos); por lo tanto es menor de 0,05; lo cual indica que existió un alto grado de significancia del post test en relación al pre test. Esto lleva a determinar que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Llegando a concluir que la aplicación del plan de fortalecimiento de las relaciones humanas entonces mejoró la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016.

## **CAPITULO IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

#### **4.1. EN RELACIÓN AL OBJETIVO GENERAL.**

Implementar el plan de fortalecimiento de las relaciones humanas para mejorar la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016; era un requerimiento insoslayable dado que en la actualidad se viene a travesando por una serie de cambios relacionados al desempeño de los trabajadores en sus diferentes puestos de trabajo, los mismos que son designados en la mayoría por confianza política, es allí dado a los problemas legales que viene afrontando el burgomaestre, hace que esas designaciones sean eventuales y de poco tiempo de duración, manteniendo siempre a la expectativa de los trabajadores si permanecerán o no en su puesto de trabajo; desarrollándose un clima de desconfianza en la mayoría de los casos; pero a pesar de eso de los 25 trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, que participaron del cuestionario, se observa que en el pre-test existe un nivel regular en las dimensiones de motivación con un 76%, seguido de la dimensión administración de la compensación 72%, luego la dimensión manejo de conflictos con el 36%,. Mientras que en el post test sobresale la motivación con el 75% seguido de administración de la compensación y manejo de conflictos con 70% cada una respectivamente, demostrando de esta manera la eficacia del programa para mejorar la productividad laboral. (Tabla y gráfico N° 09)

##### **4.1.1 EN RELACIÓN A LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

###### **Objetivo específico N° 01:**

Todo trabajo de investigación tiene como punto de partida el diagnóstico del mismo, no basta con la observación directa del día a día, en este caso el investigador es trabajador de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de San Ignacio, pero a pesar de ello para tener un diagnóstico más preciso se elaboró un cuestionario dirigido a los trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de San Ignacio, el mismo que estuvo orientado a recoger información de las dimensiones motivación, administración de compensación y manejo de

conflictos, elementos que nos permitieron tener una percepción clara del punto de partida del estudio; al respecto de los 25 trabajadores que participaron del cuestionario, se observa que el nivel bueno es liderado por la dimensión manejo de conflictos con el 64%, seguido de la motivación con el 24% y muy de cerca la dimensión administración de la compensación con el 20%. En el nivel regular sobresale la dimensión motivación con el 76%, seguido de la dimensión administración de la compensación con el 72% y finalmente la dimensión manejo de conflictos con el 36%. (Tabla y gráfico N° 05).

### **Objetivo específico N° 02:**

Diseñar el plan de fortalecimiento de las relaciones humanas para mejorar la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016; fue una de las tareas bastante significativas del estudio, dado que representa generar las herramientas y espacios necesarios para dar solución al problema que se ha identificado desde el diagnóstico, el mismo que tuvo como norte los resultados obtenidos a partir del pre test.

El plan fue estructurado a partir de las capacidades que se desear desarrollar entre ellas la motivación, administración de la compensación, manejo de conflictos, liderazgo, empatía y asertividad; dando respuesta mediante el desarrollo de los siguientes temas, los mismos que se desarrollaron a través de talleres de aprendizaje: la motivación y productividad laboral, mecanismos de la administración de la compensación, el manejo de los conflictos en los grupos sociales, liderazgo y entendimiento de grupos humanos, mejora de las relaciones humanas y convivencia y asertividad grupal; talleres que fueron desarrollados teniendo en cuenta los pasos y momentos a seguir de una sesión de aprendizaje donde se condujo a través del desarrollo de estrategias metodológicas.

### **Objetivo específico N° 03:**

Aplicar el plan de fortalecimiento de las relaciones humanas para mejorar la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016. Permitted entablar buenas relaciones

con los trabajadores del área de desarrollo social de la municipalidad, empezando por el gerente quien y el alcalde quienes a un inicio no se les veían muy convencidos de las bondades que el programa les aportaba a su gestión; pero conforme iba avanzando las conversaciones en las reuniones de socialización de la investigación y sensibilización a los beneficiarios iban asumiéndolo como suyos y luego se contó con el apoyo total de autoridades y trabajadores, especialmente durante el desarrollo de los talleres de aprendizaje que en cada instante se sacó provecho para el acciones de la gestión toda vez que el investigador es trabajador de la misma municipalidad y del área en desarrollo; contando con el apoyo total y la satisfacción de la mayoría como se constata en los resultados.

#### **Objetivo específico N° 04:**

Después de aplicar el programa como en todo trabajo serio correspondía aplicar la evaluación de salida y se lo hizo mediante la aplicación del post test que evaluó el nivel de productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016; de los resultados obtenidos podemos decir que de los 25 trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, que participaron del cuestionario, se observa que existe un nivel bueno en la dimensión motivación con un 75%, seguido de la dimensión administración de la compensación con el 75%, e igualmente la dimensión manejo de conflictos con el 70%. En el nivel regular sobresalen dimensión motivación con el 25%, dimensión administración de la compensación con el 20%, e igualmente la dimensión manejo de conflictos con el 25%. En el nivel malo se encuentran las dimensiones motivación y administración de la compensación con el 5%, demostrando de esa manera la efectividad del programa que hemos utilizado.

#### **4.2. EN RELACIÓN A LA HIPÓTESIS GENERAL**

Toda hipótesis en investigación es la respuesta al problema de estudio, este caso no es ajeno a esta intención, inicialmente el investigador formuló la siguiente hipótesis de investigación general: “Si se determina el impacto del plan de fortalecimiento de las relaciones humanas entonces mejora la

productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016”; después de aplicar el pre test, programa de intervención y post test, se llegó a la conclusión que a partir de los datos recogidos que al aplicar la prueba de normalidad no paramétrica U de Mann – Whitney, se observa que la significancia asintót (bilateral) es de 0.000 en sus tres dimensiones (motivación, administración de la compensación y manejo de conflictos); por lo tanto es menor de 0,05; lo cual indica que existió un alto grado de significancia del post test en relación al pre test. Esto lleva a determinar que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Llegando a concluir que la aplicación del plan de fortalecimiento de las relaciones humanas entonces mejoró la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016.

#### **4.3. CON RELACIÓN A LOS ANTECEDENTES:**

**En el ámbito internacional** la tesis que tiene mayor afinidad con el trabajo lo titula **Arraut, 2009**. “Innovación organizacional para mejorar la productividad y competitividad de las empresas petroquímicas-plásticas de Cartagena de Indias”. Cuyo objetivo fue generar una serie de acciones o propuestas en innovación organizacional que permitan desarrollar estrategias y mecanismos para mejorar la productividad y competitividad de las empresas petroquímicas-plástico de la ciudad de Cartagena de Indias; las conclusiones fueron: que la “Planificación estratégica y el sistema de gestión de la calidad, se convierten en un campo adecuado para implementar la cultura de la innovación.

Y que la alineación de la estrategia principal de la empresa con la innovación es un paso firme que aporta a la capacidad de innovación. La importancia para todos los sectores económicos de la innovación como estrategia y modelo de negocio; además las fronteras de las empresas tienden a desaparecer y es necesario establecer mecanismos que permitan mejorar la interrelación del entorno; finalmente, se ratifica la relación positiva entre los diferentes tipos de innovación que se dan en las empresas: organizacional y metodológica.

En el **ámbito nacional** tenemos la tesis de Bozada, 2014, con su tesis “Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre municipio de Jipijapa-2013” dicho objetivo fue proponer un diseño de clima organizacional que coadyuve en el desempeño profesional y a su vez en el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa y las conclusiones a las que llegó fueron: que el Municipio de Jipijapa no cuenta con buenas relaciones interpersonales entre las autoridades y servidores públicos; tampoco brinda en su totalidad el apoyo institucional y orientación administrativa para que se fortalezca el estatus personal y el entorno laboral de los servidores públicos; que los servidores públicos necesitan de un programa de apoyo integral que mejore las actividades y funciones.

En relación al trabajo de investigación también propongo que los que dirigen la corporación municipal utilicen todos los medios a su alcance o busquen asesoría externa para mejorar la productividad laboral y las relaciones humanas que muchas veces se rompen por la poca comprensión de la realidad en su conjunto. Todos los trabajadores reclaman mayor liderazgo, mejor motivación, más capacitación, mejoras salariales y un trato humano y digno. Considero que con un recurso humano bien formado con capacidad de cambio y con deseos de superación habremos mejorado la gestión pública, de la que tanto interés está poniendo nuestras autoridades de turno a nivel nacional, con los servidores públicos

## CONCLUSIONES

Al término de la investigación arribamos a las siguientes conclusiones:

1. El nivel de productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016, antes de la aplicación del Plan de fortalecimiento fue regular en la dimensión motivación con el 76%, administración de la compensación el 72% y manejo de conflictos con el 64%. Según tabla y grafico N° 04.
2. El nivel de productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio – 2016 después de la aplicación del plan de fortalecimiento fue bueno en la dimensión motivación con un 75%, seguido de la dimensión administración de la compensación con el 75%, e igualmente la dimensión manejo de conflictos con el 70%. Según tabla y grafico N° 08
3. Según el análisis comparativo de tabla y gráfico N° 09, de los 25 trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la Municipalidad Provincial de San Ignacio, que participaron del cuestionario, se observa que en el pre- test existe un nivel regular en las dimensiones de motivación con un 76%, seguido de la dimensión administración de la compensación 72%, luego la dimensión manejo de conflictos con el 36%,. Mientras que en el post test sobresale la motivación con el 75% seguido de administración de la compensación y manejo de conflictos con 70% cada una respectivamente, demostrando de esta manera la eficacia del programa para mejorar la productividad laboral.
4. Con la aplicación del programa se logró elevar significativamente el nivel de la productividad laboral de la gerencia de desarrollo social en los trabajadores de la municipalidad de San Ignacio, ya que todas las dimensiones trabajadas han ayudado a mejorar las relaciones humanas, los trabajadores están más motivados, se siente que les toman en cuenta y el alcalde ha asumido un nuevo liderazgo y ha sabido delegar funciones en los cargos de confianza

## **SUGERENCIAS:**

Al término de la investigación sugerimos:

1. A la autoridad edil y al consejo municipal, a propiciar programas de capacitación con temas acordes a la gestión pública, charlas de motivación, espacios de integración y de esparcimiento para mejorar la vida comunitaria del trabajador y elevar significativamente el nivel de la productividad laboral en la corporación municipal.
2. A todos los gerentes de área a seguir aprovechando el programa de capacitación que proponemos, rescatado las dimensiones que hemos trabajado y promover espacios de mejora continua en la labor diaria de los trabajadores de cada área.
3. A los trabajadores de la institución, ya que en sus manos está la imagen que dan a su institución, a demostrar capacidad proactiva y asertiva en la atención al público usuario, hacer uso de las herramientas de integración que la entidad propone y dar un plus de su tiempo en beneficio de la corporación municipal
4. A futuros investigadores a continuar con esta tarea y aplicar el estudio en todas las gerencias para observar cómo influye estos temas que proponemos para mejorar el servicio que los funcionarios públicos del estado prestamos al pueblo peruano.

# PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

## PROPUESTA DE PROGRAMA DE CAPACITACION PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

### I. DATOS INFORMATIVOS

- 1. 1. REGIÓN:** Cajamarca
- 1. 2. INSTITUCIÓN:** "Municipalidad Provincial de San Ignacio"
- 1. 3. LUGAR:** Provincia de San Ignacio
- 1. 4. GRUPO FOCALIZADO** Gerencia de desarrollo Social
- 1. 5. DEPENDENCIA** Gerencia General.
- 1. 6. RESPONSABLES DE LA EJECUSION DEL PROGRAMA**  
José Wilmer Rivera Neira

### 2. FUNDAMENTACION

Mejorar la atención al usuario y contar con un público satisfecho con los funcionarios que prestan sus servicios en la administración pública, es un reto para el estado peruano y por ende para nuestra municipalidad provincial de san Ignacio.

Es por ello que a continuación presentaremos un programa de capacitación que motivará a nuestros trabajadores de la gerencia de desarrollo para aumentar la productividad laboral y mejorar la atención del público usuario de nuestra entidad edil.

### 3. COMPETENCIA

“Mejora la productividad laboral, las relaciones humanas y la atención al público usuario y eleva la calidad de vida de los trabajadores de la gerencia de desarrollo social.

### 4. CAPACIDADES FUNDAMENTALES

- Pensamiento creativo
- Actitud propositiva y motivada
- Capacidad para solucionar problemas
- Toma de decisiones

## 5. ORGANIZACIÓN DE LOS APRENDIZAJES

CAPACIDAD	APRENDIZAJE ESPERADO	ACTIVIDAD / ESTRATEGIA	DURACIÓN
<b>MOTIVACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muestra dinamismo y ejecuta acciones por propia iniciativa</li> <li>- Estimula a los demás con su ejemplo y genera conductas productivas.</li> <li>- Muestra una actitud proactiva, y posee capacidad para comprometerse con sus objetivos laborales.</li> <li>- Siente el reconocimiento de la empresa y muestra responsabilidad en su trabajo.</li> </ul>	<p>Dinámica de grupo</p> <p>Exposición de temática</p>	02 horas
<b>ADMINISTRACIÓN DE LA COMPENSACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce los Instrumento para alinear la organización de la entidad.</li> <li>• Valora las compensaciones incentivos y bonos de productividad.</li> <li>• Se involucra y aporta a la gestión municipal</li> </ul>	<p>Lectura de normatividad y análisis</p> <p>Exposición de tema</p>	02 horas
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce los patrones de conducta y valora la cooperación mutua</li> <li>• Mejora en el Proceso cognitivo de adaptación social y se solidariza con sus compañeros.</li> <li>• Crece en los valores de justicia,</li> </ul>	Redacción de	02 horas

	<p>equidad, participación y ayuda mutua.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se enfrentan directamente al asunto (problema) buscando un resultado satisfactorio para ambas partes</li> <li>• Conoce sus sentimientos, educa sus emociones y los refleja en su modo de conducta con sus compañeros</li> </ul>	mapas conceptuales	
<b>LIDERAZGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descubre capacidad de influir positivamente en los otros.</li> <li>• Estimula con la palabra y estimula con su testimonio /ejemplo.</li> <li>• Toma decisiones acertadas, en beneficio del grupo.</li> </ul>	Lluvia de ideas	02 horas
<b>EMPATÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha activamente las emociones y sentimientos de los demás.</li> <li>• Reconocer los sentimientos de tu interlocutor.</li> </ul>		02 horas
<b>ASERTIVIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquiere cualidades para expresar sus sentimientos y opiniones a los demás de manera eficaz y sin sentirse incómodo”.</li> <li>• permite darse a conocer, perseguir nuestros objetivos respetando el derecho de los demás y mantener una relación de confianza con nuestros</li> </ul>		02 horas

	interlocutores.		
	Resuelve una prueba de post test	Aplicación de post test	02 horas

## 6. EVALUACIÓN

<b>CAPACIDAD DE AREA</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>INSTRUMENTOS</b>
<b>Motivación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Motiva al grupo y es más productivo en la gestión.</li> <li>- Sienta valoración y reconocimiento por los dirigentes</li> <li>- Alcanza meta, se plantea objetivos claros y destina tiempo suficientemente para poder alcanzar su meta.</li> </ul>	Ficha de observación
<b>ADMINISTRACIÓN DE LA COMPENSACIÓN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Muestra satisfacción con el sueldo, los incentivos y las prestaciones.</li> <li>• Trabajadores satisfechos, con las condiciones laborales en que se desempeñan y, desde luego, de las condiciones ambientales del lugar de trabajo.</li> </ul>	Lista de cotejo  Ficha de evaluación
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conoce la escala de valores.</li> <li>• Conoce sus sentimientos, educa sus emociones y los refleja en su modo de conducta con sus compañeros</li> </ul>	Ficha de observación
<b>LIDERAZGO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manifiesta liderazgo en el grupo de trabajo</li> <li>• Estimula con la palabra y estimula con su testimonio /ejemplo.</li> </ul>	Ficha de observación
<b>EMPATÍA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Escucha las emociones y sentimientos de</li> </ul>	Ficha de

	<p>los demás.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconoce los sentimientos de su interlocutor.</li> </ul>	observación
<b>ASERTIVIDAD</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adquiere cualidades personales y grupales</li> <li>• Persigue objetivos respetando el derecho de los demás</li> </ul>	Ficha de observación

## 7. TEMAS A DESARROLLAR EN LA PROPUESTA DE INTERVENCIÓN

1. Tema: motivados producimos mas
2. Tema: mecanismos de la administración de la compensación.
3. Tema: el manejo de los conflictos en los grupos sociales
4. Tema: liderazgo y entendimiento de grupos humanos
5. Tema: mejora de las relaciones humanas
6. Tema: convivencia y asertividad grupal
7. Tema: Factores de la productividad
8. Tema: Gerenciar nuestros propios recursos para crecer mas

## SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 01

### I. NOMBRE DE LA SESIÓN DE APRENDIZAJE: COMO PRODUCIR MAR Y RENDIR MEJOR

### II. DATOS INFORMATIVOS

1. **REGIÓN:** Cajamarca
2. **INSTITUCIÓN:** "Municipalidad Provincial de San Ignacio"
3. **LUGAR:** Provincia de San Ignacio
4. **GRUPO FOCALIZADO:** Gerencia de Desarrollo Social
5. **DEPENDENCIA:** Gerencia General.
6. **RESPONSABLE DE LA EJECUSION:** José Wilmer Rivera Neira

### III. PROPOSITO

Reconocer que la productividad genera un efecto de rentabilidad.

### IV. APRENDIZAJES ESPERADOS

Valoran la productividad y la rentabilidad en el ejercicio de la gestión pública.

### V. SELECCIÓN DE CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

COMPETENCIAS	CAPACIDADES	INDICADORES
Actúan con responsabilidad	Indagan sobre temas de productividad	Organizan datos estadísticos de la escasa productividad en la entidad

### VI. SECUENCIA DIDACTICA

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	MATERIALES Y RECURSOS	TIEMPO

Inicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de un video motivador “motivación laboral”</li> <li>- Preguntas sobre el video.</li> <li>- Que repercusión tiene el video en nosotros</li> <li>- El expositor presenta el tema</li> </ul>	Trabajadores y expositor	15 minutos
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realiza la lluvia de ideas sobre el tema: compensaciones salariales.</li> <li>- Socializan sus experiencias en un plenario</li> <li>- Elabora organizadores visuales y mapas conceptuales.</li> <li>- Desarrollas una fichas de aplicación</li> </ul>	Fotocopias con temas sobre motivación y productividad Papelotes  Plumones	45 minutos
Cierre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realiza la Meta cognición a través de algunas preguntas</li> <li>¿Cómo es tu motivación para ser mas rentable en tu labor diaria?</li> <li>¿Cómo es tu trato con el público usuario, en tu oficina?.</li> <li>Tus compañeros llegan motivados a sus oficinas?</li> </ul>		15 minutos

**Instrumentos:**

**1. Mapa conceptual**



## 2. LISTA DE COTEJO

### Instrucciones

Evalúa tu resultado final en función a los resultados de la lista de cotejo.

CONTENIDOS	SI	NO
Eres productivo en la entidad que laboras		
La entidad mide tus resultados		
Cumples tus metas con recursos mínimos		
La entidad facilita los insumos necesarios en tu labor diaria		
Tu desempeño es exitoso		
Cuidan tu calidad de vida laboral		
Existe innovación tecnológica para un mejor servicio al usuario		

## SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 02.

### I. NOMBRE DE LA SESIÓN DE APRENDIZAJE: MECANISMOS DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA COMPENSACIÓN.

### II. DATOS INFORMATIVOS

1. **REGIÓN:** Cajamarca
2. **INSTITUCIÓN:** "Municipalidad Provincial de San Ignacio"
3. **LUGAR:** Provincia de San Ignacio
4. **GRUPO FOCALIZADO:** Gerencia de Desarrollo Social
5. **DEPENDENCIA:** Gerencia General.
6. **RESPONSABLE DE LA EJECUSION:** José Wilmer Rivera Neira

### III. PROPOSITO

Reconocer que hace falta administrar bien los sueldos y las compensaciones

### IV. APRENDIZAJES ESPERADOS

Lograr un equilibrio balanceado con la gratificación que los empleados reciben a cambio de su labor

### V. SELECCIÓN DE CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

COMPETENCIAS	CAPACIDADES	INDICADORES
Actúan con responsabilidad	Tiene capacidad de gasto. Cuidan ingresos y egresos.	Logran hacer crecer las acciones económicas.

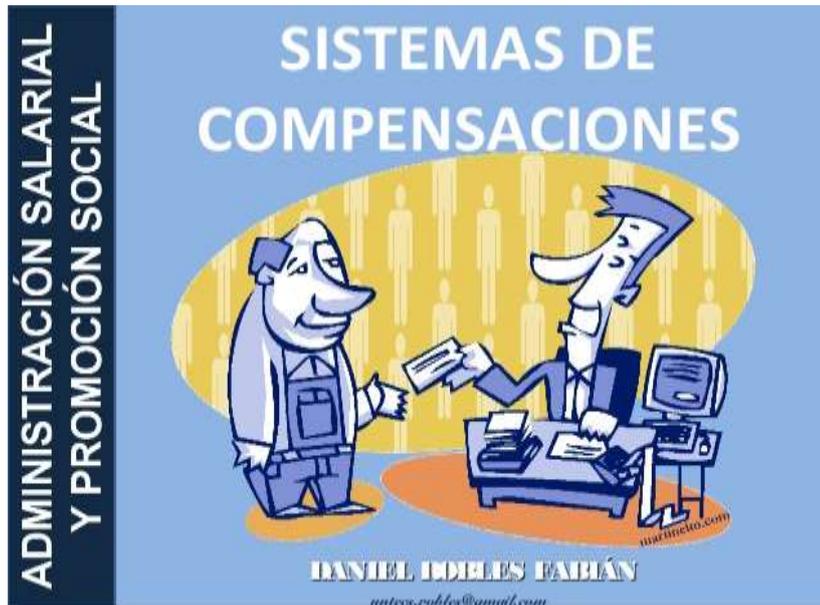
### VI. SECUENCIA DIDACTICA

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	MATERIALES Y RECURSOS	TIEMPO
Inicio	- Presentación de un video motivador "compensaciones laborales"	Trabajadores y expositor	15 minutos

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Preguntas sobre el video.</li> <li>- Que repercusión tiene el video en nosotros</li> <li>- El expositor presenta el tema</li> </ul>		
<b>Desarrollo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realiza la lluvia de ideas sobre el tema</li> <li>- Se forman grupos de trabajo y analizan un texto: indicadores de la productividad.</li> <li>- Socializan sus experiencias en un plenario.</li> <li>- Elabora organizadores visuales y mapas conceptuales.</li> <li>- Desarrollas una fichas de aplicación</li> </ul>	<p>Fotocopias con temas sobre compensación laboral.</p> <p>Papelotes</p> <p>Plumones</p>	45 minutos
<b>Cierre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realiza la Meta cognición a través de algunas preguntas</li> <li>¿Cómo administras tus bienes?</li> <li>¿Sabes producir rentabilidad en tus compensaciones?</li> <li>Investigas los tipos de compensación.</li> </ul>		15 minutos

**INSTRUMENTOS.**

## 1. DIAPOSITIVAS INFORMATIVAS SOBRE SISTEMAS DE COMPENSACION



## 2. FICHA EVALUATIVA METACOGNITIVA.

<b>QUE APRENDI HOY</b>	<b>QUE ME FALTA APRENDER</b>	<b>QUE ME GUSTO DE LA PONENCIA</b>	<b>COMO FUE MI APORTACION EN EL TEMA</b>	<b>QUE DIFICULTADES HE ENCONTRADO EN LA CLASE</b>	<b>EN QUE ME AYUDARA ESTA CLASE</b>

## SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 03.

### I. NOMBRE DE LA SESIÓN DE APRENDIZAJE: EL MANEJO DE LOS CONFLICTOS EN LOS GRUPOS SOCIALES

### II. DATOS INFORMATIVOS

1. **REGIÓN:** Cajamarca
2. **INSTITUCIÓN:** "Municipalidad Provincial de San Ignacio"
3. **LUGAR:** Provincia de San Ignacio
4. **GRUPO FOCALIZADO:** Gerencia de Desarrollo Social
5. **DEPENDENCIA:** Gerencia General.
6. **RESPONSABLE DE LA EJECUSION:** José Wilmer Rivera Neira

### III. PROPOSITO

Contribuir al mejoramiento del clima institucional para el logro de una convivencia democrática y promover en las y los trabajadores el desarrollo y fortalecimiento de habilidades para la resolución pacífica y creativa de los conflictos.

### IV. APRENDIZAJES ESPERADOS

Trabajadores municipales valoran las relaciones fraternas y mejorar la comunicación y la ayuda mutua..

### V. SELECCIÓN DE CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

COMPETENCIAS	CAPACIDADES	INDICADORES
Tiene solidaridad y espíritu de equipo	Tiene capacidad para interrelacionarse con los demás	Construyen amistades profundas entre compañeros de trabajo.

### VI. SECUENCIA DIDACTICA

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	MATERIALES Y RECURSOS	TIEMPO

<b>Inicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presentación de un video motivador “7 pasos para resolver conflictos”</li> <li>- Preguntas sobre el video.</li> <li>- Como actúan los personajes. Que enseñanzas nos dejan estos animalitos, etc.</li> <li>- El expositor presenta el tema</li> </ul>	<p>Trabajadores y expositor</p> <p>Sillas</p>	15 minutos
<b>Desarrollo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realiza la lluvia de ideas sobre el tema</li> <li>- Se forman grupos de trabajo y analizan un texto: indicadores de la productividad.</li> <li>- Socializan sus experiencias en un plenario.</li> <li>- Elabora organizadores visuales y mapas conceptuales.</li> <li>- Desarrollas una fichas de aplicación</li> </ul>	<p>Fotocopias con temas sobre manejo de conflictos.</p> <p>Papelotes</p> <p>Plumones</p>	45 minutos
<b>Cierre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escenifican un skech sobre conflictos en la institución municipal y como darle solución</li> </ul> <p>Consigue fotocopia ampliada de la “Historia de los burros” y que cada uno reflexione sobre su aplicación</p>		15 minutos

## **INSTRUMENTOS.**

### **1. TEXTO SOBRE CONFLICTOS.**

## Qué son conflictos laborales?

Cuando nos preguntamos “**qué es un conflicto empresarial**”, debemos tener claro primero a qué nos referimos con conflicto. Por ello, recurrimos a la famosa RAE, y dice así...

Conflicto según la RAE: “Combate, lucha, pelea”

Pero como ya es habitual, la RAE nos da una definición demasiado escueta que no nos permite entender **qué es un conflicto de trabajo**, por lo que siempre es bueno buscar alternativas para entender la base de la cuestión. Y es entonces, cuando recurrimos a la siempre valiosa wikipedia.

Conflicto según la Wikipedia: “El conflicto es una situación en que dos o más individuos con intereses contrapuestos que entran en confrontación, oposición o emprenden acciones mutuamente antagonistas, con el objetivo de neutralizar, dañar o eliminar a la parte rival, incluso cuando tal confrontación sea verbal, para lograr así la consecución de los objetivos que motivaron dicha confrontación”

¡Ahora sí! Ya tenemos una definición que nos hace entender ante que nos estamos enfrentando cuando hablamos de **resolución de conflictos en las empresas**.

Si ahora buscamos entender **qué es un conflicto laboral**, debemos extrapolar esto a los **conflictos en la oficina**. Por lo tanto, siguiendo la definición anterior, podemos entender que nos enfrentamos a discusiones laborales o a una pelea entre compañeros de trabajo. Es decir, tenemos a dos personas o grupos enfrentados por alguna causa que lo motiva...

## Causas de los conflictos de trabajo

Para entender el **origen de los conflictos laborales**, vamos a recurrir a un estudio “Conflict in the workplace” de Art Bell y Brett Hart publicado en la Universidad de Florida.

Según estos dos psicólogos, las causas de los conflictos laborales ascienden a 8.

### CAUSA n°1: Conflicto laboral de recursos

Todos los empleados utilizamos recursos para llevar a cabo nuestro trabajo. Papel, ordenadores, salas de reuniones... ¿**Pero qué pasa si otras personas dentro del equipo necesitan los mismos recursos?** El líder debe tratar de que todos los trabajadores utilicen los recursos de manera eficiente prevaleciendo el equipo por encima de la persona.

### CAUSA n°2: Conflicto laboral de estilos

Cada uno de nosotros tenemos una forma distinta de trabajar que viene marcada por nuestra personalidad y necesidades. Orden vs caos, supervisión vs autonomía... **los diferentes estilos pueden generar conflictos laborales** si no se tienen en cuenta los estilos a la hora de formar equipos y asignar roles de trabajo.

### CAUSA n°3: Conflicto laboral de percepciones

Los puntos de vista, como ocurre en la propia vida, pueden ser muy dispares en cada situación. En el trabajo, las **confrontaciones en puntos de vista pueden llevar a conflictos en el trabajo** que pueden verse agravados por los “chismes” y “guerras territoriales” entre grupos de cada corriente. Una comunicación abierta y aportar argumentos sólidos para cada percepción es en la mayoría de los casos la mejor solución para evitar conflictos en la empresa por diferencia de percepciones.

### CAUSA n°4: Conflicto laboral por metas

En una empresa pueden existir **varias metas u objetivos** y esto puede desencadenar en un conflicto entre ellas. Por ello, es muy importante que los superiores estén de acuerdo a la hora de fijar objetivos y sobretodo, evitar que las distintas metas choquen entre sí. Las metas deben ser claras y es necesaria una buena comunicación para fijarlas.

### CAUSA n°5: Conflicto laboral por presión

En este caso, nos enfrentamos a **conflictos en el trabajo por urgencias** que promueven la presión sobre los trabajadores. Se pueden dar casos en el que no es posible avanzar en el trabajo porque dependemos de otros

departamentos que tienen otras urgencias, pero se tiene fijada una fecha límite de entrega y esto repercute en nuestra presión que puede llevar a conflictos. La solución es flexibilizar deadline y establecer prioridades.

#### CAUSA nº6: Conflicto laboral de roles

Existen ocasiones en las que un empleado debe **ejercer tareas que no corresponden a su rol dentro de la empresa**, viéndose obligado a pisar el terreno de otras personas en la empresa que puede desencadenar en una lucha de poder y generar enfrentamientos. Una buena comunicación en este sentido sobre la necesidad de realizar la tarea por cada una de las personas puede aliviar el problema<sup>1</sup>.

#### CAUSA nº7: Conflicto laboral por valores

**Cada empleado dispone de sus propios valores personales**, que en ocasiones pueden ser contradictorios a los de otro empleado o a los de la propia empresa. La ética profesional de cada persona debe ser respetada y la única solución para evitar este tipo de problemas es hacer un buen ejercicio a la hora de seleccionar el personal, teniendo en cuenta la alineación de valores empleado-empresa para contratar. Además, una buena comunicación y el respeto puede ayudar a gestionar estas diferencias.

#### CAUSA nº 8: Conflicto laboral por políticas de empresa

Es más que necesario que **todos y cada uno de los trabajadores conozcan las políticas de empresa** y éstas estén escritas de forma clara para que no existan confusiones que puedan generar conflictos laborales en la empresa. No solo deben ser claras, debe haber una coherencia entre lo escrito y lo aplicado, que respete las mismas condiciones para todos y cada uno de los trabajadores, sea quien sea.

## 2. MAPA CONCEPTUAL



## 3. FICHA EVALUATIVA METACOGNITIVA.

Que aprendí hoy	Que me falta aprender	Que me gusto de la ponencia	Como fue mi aportación en el tema	Que dificultades he encontrado en la clase	En que me ayudara esta clase

## SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 04

### I. NOMBRE DE LA SESIÓN DE APRENDIZAJE: LIDERAZGO Y ENTENDIMIENTO DE GRUPOS HUMANOS

### II. DATOS INFORMATIVOS

1. REGIÓN: Cajamarca
2. INSTITUCIÓN: "Municipalidad Provincial de San Ignacio"
3. LUGAR: Provincia de San Ignacio
4. GRUPO FOCALIZADO: Gerencia de Desarrollo Social
5. DEPENDENCIA: Gerencia General.
6. RESPONSABLE DE LA EJECUSION: José Wilmer Rivera Neira

### III. PROPOSITO

Desarrollar habilidades comunicativas que favorezcan la comunicación asertiva con lo cual se minimice la incidencia de conflictos en las relaciones interpersonales en los trabajadores.

### IV. APRENDIZAJES ESPERADOS

Trabajadores municipales asumen actitudes de comunicación y apertura entre pares.

### V. SELECCIÓN DE CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

COMPETENCIAS	CAPACIDADES	INDICADORES
Tiene vocación para servir a los demás	Asumen protagonismo en la toma de decisiones	Trabajadores

### VI. SECUENCIA DIDACTICA

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	MATERIALES Y RECURSOS	TIEMPO
----------	-------------	-----------------------	--------

Inicio	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Video sobre la comunicación asertiva.</li> <li>- Preguntas:</li> <li>- Como actúa cada una de las personas</li> <li>- Que enseñanzas nos deja cada una de las personas etc.</li> <li>- Que valores debemos tener para ello?</li> </ul>	Trabajadores y expositor	15 minutos
Desarrollo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El expositor presenta el tema: que es comunicación asertiva</li> <li>- Presentan los pasos de la comunicación asertiva</li> <li>- Socializan sus experiencias en un plenario.</li> <li>- Elabora mapas conceptuales y organizadores visuales sobre el tema</li> </ul>	Fotocopias con temas sobre motivación y productividad Papelotes Plumones	45 minutos
Cierre	-		15 minutos

## VII. INSTRUMENTOS:

### 1. CUENTO SOBRE LIDERAZGO

“El rey recibió como obsequio dos pichones de halcón y los entregó al maestro de cetrería para que los entrenara. Pasados unos meses, el instructor comunicó al rey que uno de los halcones estaba perfectamente educado, pero que al otro no sabía lo que le sucedía: no se había movido de la rama desde el día de su llegada a palacio, a tal punto que había que llevarle el alimento hasta allí. El rey mandó llamar curanderos y sanadores

de todo tipo, pero nadie pudo hacer volar al ave. Encargó entonces la misión a miembros de la corte, pero nada sucedió. Por la ventana de sus habitaciones, el monarca podía ver que el pájaro continuaba inmóvil.

Publicó por fin un bando entre sus súbditos, y, a la mañana siguiente, vio al halcón volando ágilmente en los jardines. Traedme al autor de ese milagro, dijo.

En seguida le presentaron a un campesino ¿Tú hiciste volar al halcón? ¿Cómo lo hiciste? ¿Eres mago, acaso? Entre feliz e intimidado, el hombrecito solo explicó: “No fue difícil, Su Alteza : sólo corté la rama. El pájaro se dio cuenta que tenía alas y se largó a volar”

¿Sabes que tenes alas?

¿Sabes que puedes volar?

¿A que estas agarrado?

¿De que no te puedes soltar?

¿Qué está esperando tu rama para romperse?

¿Quién o qué la puede cortar?

¿Cuáles son las razones que hoy te impiden levantar vuelo?

¿Qué estás haciendo importante?

“No puedes descubrir nuevos mares a menos que tengas el coraje de perder de vista la costa”

Vivimos dentro de una zona de comodidad donde nos movemos, creemos que eso es lo único que existe. Dentro de esa zona está todo lo que sabemos y todo lo que creemos. Viven nuestros valores, nuestros miedos y nuestras limitaciones. En esa zona reina nuestro pasado y nuestra historia. Todo lo conocido, cotidiano y fácil. Es nuestra zona de confort y por lo general creemos que es nuestro único lugar y modo de vivir

Tenemos sueños, queremos resultados extraordinarios, buscamos oportunidades pero no siempre estamos dispuestos a correr riesgos, no siempre estamos dispuestos a transitar caminos difíciles o incómodos. Nos

conformamos con lo que tenemos, creemos que es lo único y posible y aprendemos a vivir desde la resignación

El liderazgo es la habilidad que podemos adquirir cuando aprendemos a ampliar nuestra zona de comodidad. Cuando estamos dispuestos a correr riesgos . Cuando aprendemos a caminar en la cuerda floja. Cuando estamos dispuestos a levantar la vara que mide nuestra potencialidad.

Un verdadero líder tiene seguridad en sí mismo para permanecer solo, coraje para tomar las decisiones mas difíciles, audacia para transitar hacia lo nuevo con pasión y ternura suficiente para escuchar las necesidades de los demás.

El hombre no busca ser un líder, se convierte en líder por la calidad de sus acciones y la integridad de sus intentos.

“Los líderes son como las águilas, no vuelan en bandadas, los encontraras cada tanto y volando solos”

## 2. FICHA DE EVALUACION.

NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA EJECUSION.....

FICHA DE EVALUACION.

RESPONSABLE DE LA EVALUACION..... NOTA OBTENIDA.....

Con la presente ficha queremos conocer los conocimientos adquiridos en la exposición realizada en esta oportunidad, para lo cual se presenta algunos aspectos, solicitando su apreciación

ASPECTOS A EVALUAR	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES
Existe liderazgo en la organización institucional						
los gerentes son técnicos a la hora de ejecutar sus acciones						

Existe comunicación asertiva entre gerentes y trabajadores						
Existe protagonismo en la gestión institucional						
La comunidad está contenta con los líderes políticos						

En general el liderazgo en la institución es:

1. Excelente. 2. Muy bueno. 3. Bueno. 4. Regular 4. Malo. 5. Pésimo

## SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 05

### I. NOMBRE DE LA SESIÓN DE APRENDIZAJE: MEJORA DE LAS RELACIONES HUMANAS

### II. DATOS INFORMATIVOS

1. **REGIÓN:** Cajamarca
2. **INSTITUCIÓN:** "Municipalidad Provincial de San Ignacio"
3. **LUGAR:** Provincia de San Ignacio
4. **GRUPO FOCALIZADO:** Gerencia de Desarrollo Social
5. **DEPENDENCIA:** Gerencia General.
6. **RESPONSABLE DE LA EJECUSION:** José Wilmer Rivera Neira

### III. PROPOSITO

Concientizar a los trabajadores municipales de la importancia de una buena y sana convivencia dentro del ámbito laboral y social

### IV. APRENDIZAJES ESPERADOS

Trabajadores de la corporación respetan la convivencia diaria y cooperan en la construcción de nuevas relaciones sociales.

### V. SELECCIÓN DE CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

COMPETENCIAS	CAPACIDADES	INDICADORES
Comprenden la importancia de los valores básicos de la convivencia ciudadana	Identifican y respetan la diferencias de sus semejantes	Mejora el trato humano entre trabajadores municipales

### VI. SECUENCIA DIDACTICA

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	MATERIALES Y RECURSOS	TIEMPO

<b>Inicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Videos sobre trabajo en equipo: en el zapato de los otros</li> <li>- Preguntas:</li> <li>- Como actúa cada una de las personas.</li> <li>- Que enseñanzas nos deja cada una de las actuaciones.</li> <li>- El expositor presenta el tema: importancia de las relaciones humanas en el ámbito laboral</li> </ul>	Trabajadores y expositor	15 minutos
<b>Desarrollo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realiza la lluvia de ideas sobre el tema.</li> <li>- Elabora mapas conceptuales y organizadores visuales sobre el tema</li> </ul>	Papelotes  Plumones	45 minutos
<b>Cierre</b>	<p>¿Cómo actúas con tus compañeros de trabajo?</p> <p>Investigan como mejorar las relaciones humanas en la entidad</p>		15 minutos

## VII. INSTRUMENTOS:

1. Video: en los zapatos de los otros.
2. LISTA DE COTEJO

### Instrucciones

Evalúa tu resultado final en función a los resultados de la lista de cotejo.

CONTENIDOS	SI	NO
<b>Existe un ambiente sano para fomentar las relaciones humanas</b>		

<b>La entidad propicia espacios de integración laboral</b>		
<b>Tus compañeros aportan con ideas para mejorar la convivencia diaria</b>		

## SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 06

### I. NOMBRE DE LA SESIÓN DE APRENDIZAJE: CONVIVENCIA Y ASERTIVIDAD GRUPAL

### II. DATOS INFORMATIVOS

1. **REGIÓN:** Cajamarca
2. **INSTITUCIÓN:** "Municipalidad Provincial de San Ignacio"
3. **LUGAR:** Provincia de San Ignacio
4. **GRUPO FOCALIZADO:** Gerencia de Desarrollo Social
5. **DEPENDENCIA:** Gerencia General
6. **RESPONSABLE DE LA EJECUCIÓN:** José Wilmer Rivera Neira

### III. PROPOSITO

Concientizar a los trabajadores municipales de la importancia de una buena y sana convivencia dentro del ámbito laboral y social

### IV. APRENDIZAJES ESPERADOS

Trabajadores de la corporación respetan la convivencia diaria y cooperan en la construcción de nuevas relaciones sociales.

### V. SELECCIÓN DE CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

COMPETENCIAS	CAPACIDADES	INDICADORES
Convive respetándose a sí mismo y a los demás	Maneja conflictos de manera constructiva a través de pautas, estrategias y canales apropiados.	Utiliza el diálogo para resolver los conflictos.

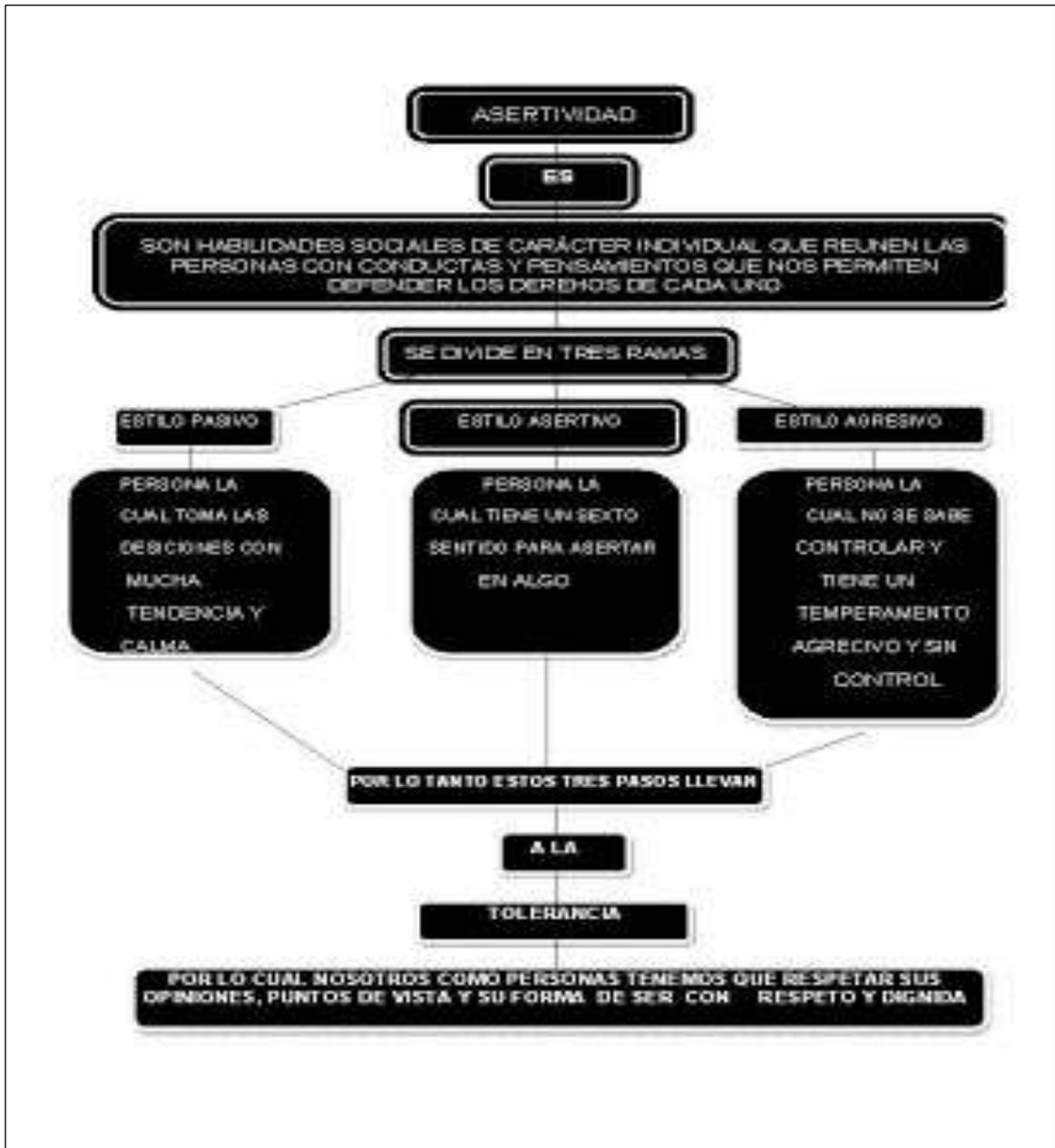
### VI. SECUENCIA DIDACTICA

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	MATERIALES Y RECURSOS	TIEMPO

<p style="text-align: center;"><b>Inicio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Videos sobre trabajo en equipo: en el zapato del otros</li> <li>- Preguntas:</li> <li>- Como actúa cada una de las personas.</li> <li>- Que enseñanzas nos deja cada una de las actuaciones.</li> <li>- El expositor presenta el tema: importancia de las relaciones humanas en el ámbito laboral</li> </ul>	<p>Trabajadores y expositor</p>	<p>15 minutos</p>
<p style="text-align: center;"><b>Desarrollo</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realiza la lluvia de ideas sobre el tema.</li> <li>- Elabora mapas conceptuales y organizadores visuales sobre el tema</li> </ul>	<p>Papelotes Plumones</p>	<p>45 minutos</p>
<p style="text-align: center;"><b>Cierre</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicita a dos trabajadores que resuman lo trabajado en la sesión.</li> <li>- Felicita el trabajo realizado, sobre todo las actitudes de autocrítica, así como los compromisos asumidos frente a situaciones conflictivas futuras.</li> </ul>		<p>15 minutos</p>

## VII. INSTRUMENTOS

### 1. Mapa conceptual



### 2. FICHA EVALUATIVA METACOGNITIVA.

Que aprendí hoy	Que me falta aprender	Que me gusto de la ponencia	Como fue mi aportación en el tema	Que dificultades he encontrado en la clase	En que me ayudara esta clase

## SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 07

### I. NOMBRE DE LA SESIÓN DE APRENDIZAJE: TEMA: FACTORES DE LA PRODUCTIVIDAD.

### II. DATOS INFORMATIVOS

1. **REGIÓN:** Cajamarca
2. **INSTITUCIÓN:** "Municipalidad Provincial de San Ignacio"
3. **LUGAR:** Provincia de San Ignacio
4. **GRUPO FOCALIZADO:** Gerencia de Desarrollo Social
5. **DEPENDENCIA:** Gerencia General
6. **RESPONSABLE DE LA EJECUSION:** José Wilmer Rivera Neira

### III. PROPOSITO

Profundizar en el conocimiento de los factores que determinan la productividad laboral

### IV. APRENDIZAJES ESPERADOS

Trabajadores de la corporación factores que determinan la productividad

### V. SELECCIÓN DE CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

COMPETENCIAS	CAPACIDADES	INDICADORES
Reconocen factores de la productividad	Asimilan conocimientos básicos sobre la productividad	Utiliza sus elementos de la productividad para mejorar la gestión

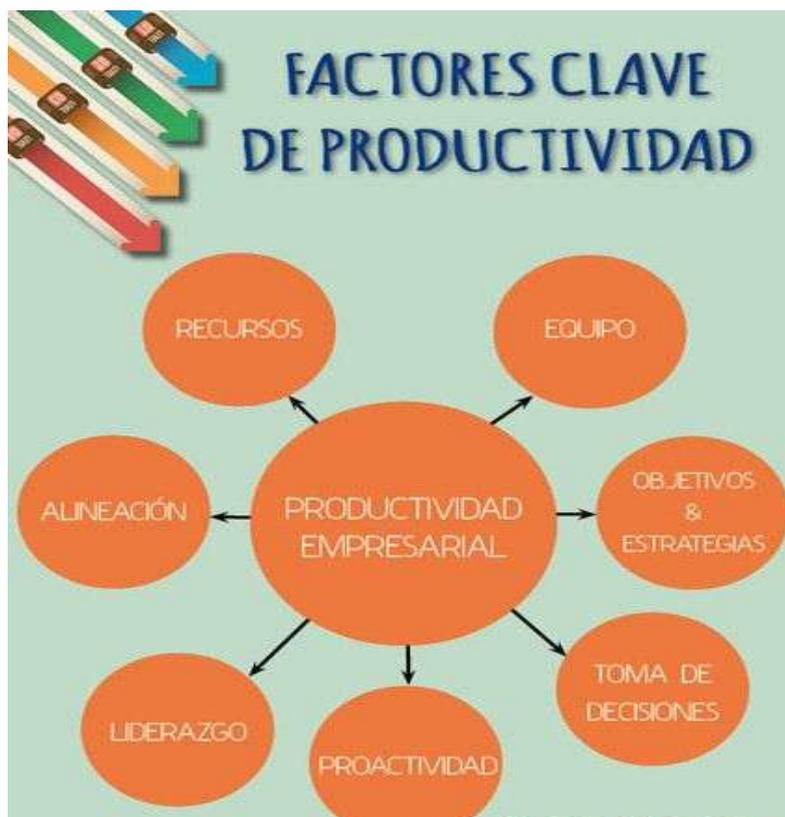
### VI. SECUENCIA DIDACTICA

MOMENTOS	ESTRATEGIAS	MATERIALES Y RECURSOS	TIEMPO

<p style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;">Inicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Videos sobre Productividad</li> <li>- Preguntas:</li> <li>- Que emociones puedes rescatar del video.</li> <li>- Como ellas ayudan a mejorar la productividad</li> <li>- El expositor presenta el tema:</li> </ul>	<p>Trabajadores y expositor</p>	<p>15 minutos</p>
<p style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;">Desarrollo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realiza la lluvia de ideas sobre el tema.</li> <li>- Elabora mapas conceptuales y organizadores visuales sobre el tema</li> </ul>	<p>Papelotes Plumones</p>	<p>45 minutos</p>
<p style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;">Cierre</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicita a dos trabajadores s que resuman lo trabajado en la sesión mediante un organizador visual</li> <li>- Resuelven la ficha de observación</li> </ul>		<p>15 minutos</p>

## VIII. INSTRUMENTOS.

### 1. Mapa conceptual



## 2. Ficha de observación

N°	Factores de evaluación de desempeño	Si	No
1	Tienes suficiente capacidad para desempeñar el cargo		
2	Aplicas los factores de productividad en tu labor diaria		
3	Demuestras concentración en tu trabajo		
4	Puedes plantear, ejecutar, controlar tus tareas		
5	Cuidas de ti mismo y de los demás durante las horas de trabajo		
6	Tu productividad es encomiable		
7	Tienes interés de aprender algo nuevo		

## SESIÓN DE APRENDIZAJE N° 08

**NOMBRE DE LA SESIÓN DE APRENDIZAJE: TEMA: GERENCIAR  
NUESTROS RECURSOS PARA CRECER MAS.**

### I. DATOS INFORMATIVOS

1. **REGIÓN:** Cajamarca
2. **INSTITUCIÓN:** "Municipalidad Provincial de San Ignacio"
3. **LUGAR:** Provincia de San Ignacio.
4. **GRUPO FOCALIZADO:** Gerencia de Desarrollo Social.
5. **DEPENDENCIA:** Gerencia General.
6. **RESPONSABLE DE LA EJECUSION:** José Wilmer Rivera Neira

### II. PROPOSITO

Concientizar a los trabajadores municipales de la importancia de gerenciar nuestros recursos para lograr mejorar la calidad de vida

### III. APRENDIZAJES ESPERADOS

Trabajadores de la corporación gerencias sus bienes y mejoran su calidad de vida.

### IV. SELECCIÓN DE CAPACIDADES Y COMPETENCIAS

COMPETENCIAS	CAPACIDADES	INDICADORES
Cuidan sus ingresos económicos	Administran bien sus ingresos y gerencian sus utilidades	Mejoran su calidad de vida

### V. SECUENCIA DIDACTICA

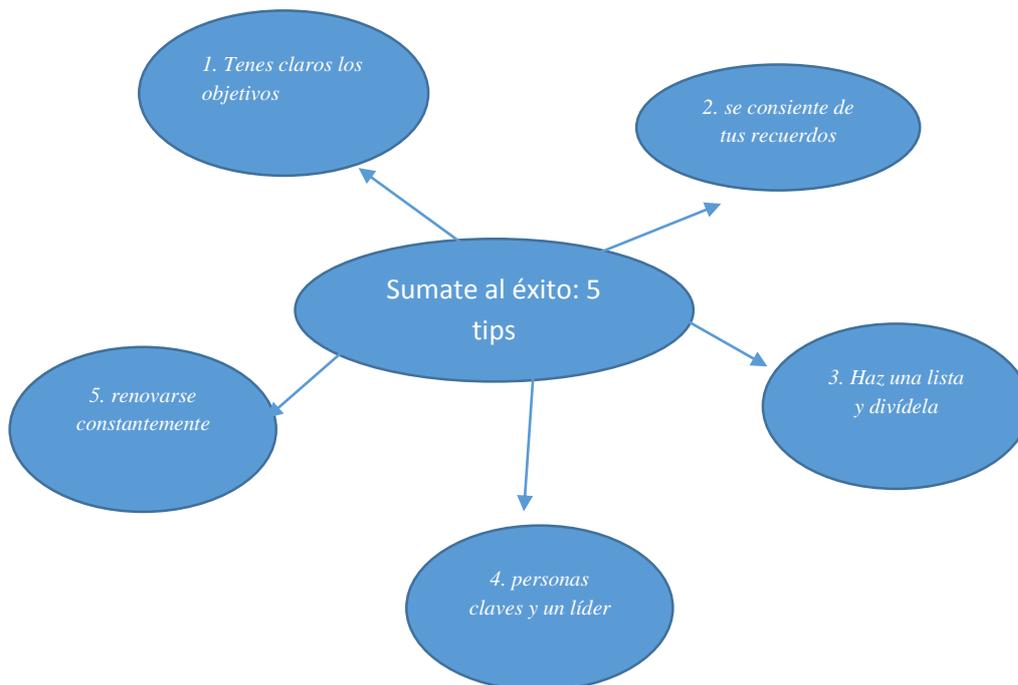
MOMENTOS	ESTRATEGIAS	MATERIALES Y RECURSOS	TIEMPO
Inicio	- Videos - Preguntas: - Como actúa cada una de las personas. - Que enseñanzas nos deja cada	Trabajadores y expositor	15 minutos

	una de las actuaciones. - El expositor presenta el tema:		
Desarrollo	- Analizan el video - Elabora mapas conceptuales y organizadores visuales sobre el tema	Papelotes Plumones	45 minutos
Cierre	- Solicita a dos trabajadores s que resuman lo trabajado en la sesión. - Desarrollan la lista de cotejo.		15 minutos

## VI. INSTRUMENTOS

### 1. Videos: Súmate al éxito.

### 2. MAPA CONCEPTUAL



### 3. FICHA EVALUATIVA METACOGNITIVA.

Que aprendí hoy	Que me falta aprender	Que me gusto de la ponencia	Como fue mi aportación en el tema	Que dificultades he encontrado en la ponencia	En que me ayudará esta ponencia

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Abad (2013). Tesis: Estructuración del plan de productividad y competitividad para el municipio de la estrella 2012 -2019. Medellín. Colombia.

Alva y Juárez. (2014). Tesis: Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuario S.A del distrito de Trujillo – 2014. Trujillo – Perú

Ardila, (2015). Informe mensual del mercado laboral. Fedesarrollo.

Arraut, (2009). Tesis: Innovación organizacional para mejorar la productividad y competitividad de las empresas petroquímicas - plásticas de Cartagena de Indias. Cartagena de Indias Colombia.

Arroyo, (1986). Las relaciones humanas en el núcleo de la familia. España.

Barrera, (2004) Negociación y Transformación de Conflictos: "Reto entre Escasez y Bienestar".Guatemala.

Benavides. (2012). Tesis: Calidad y productividad hotelera en el sector hotelero andaluz. Malaga. España.

Borragan, Curso virtual de oratoria eficaz.

Bozada, (2014). Tesis: Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre municipio de Jipijaca- 2013-2013. Trujillo – Perú.

Castellanos y Gutiérrez, (2011) Teoría de la motivación aplicada a las organizaciones.

CEO. (2002). El cuestionario el instrumento de recolección de información de la técnica de la encuesta social. Colombia.

- Chiavenato, (1994). Administración de recursos humanos. Colombia.
- Chicón, Benavides (2012). Tesis Calidad y productividad en el sector hotelero andaluz. Málaga. España
- Conevyt, (2007), La importancia de las normas de convivencia. Ontología.
- Cornejo, (1999). Todos los secretos de la excelencia. México.
- Diario Gestión. (Noviembre 2012). Países con mayor productividad laboral.
- Fuentes, (2012). Tesis: Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Quetzaltenago – Guatemala.
- Gambine, (2008). Algunas notas sobre productividad.
- Goleman, (1996) Inteligencia emocional. Estados Unidos.
- Heinemann, (1980). Pedagogía de la comunicación no verbal. Barcelona – España
- Hernández, (2010). Metodología. México.
- Jaramillo y Gonzales, (2010). Tesis: Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de Celia Risaralda. Pereira – México.
- Juárez, (2014). Administración de la compensación sueldos, salarios, incentivos y prestaciones. México.
- Maxwell, (2006). Liderazgo y Organización.
- Mayo, (2003). Los problemas sociales de la civilización industrial. Australia.

Mertens (1998). La mediación de la productividad como referente ente de la formación- capacitación

Monografías: [www: liderazgo organizacional](http://www.liderazgoorganizaciona.com).

Núñez, (2014). Boletín: El mercado de trabajo en la región Cajamarca.

Portillo y Cabrera, (2009). Boletín de economía laboral: Las condiciones de trabajo y sus efectos en la satisfacción laboral de los asalariados privados de Lima Metropolitana. Lima – Perú

Prieto, (2012). Actitudes y Valores. Córdova – Uruguay.

Requejo. (2013). Tesis: Productividad laboral y protección social de las MYPES en el sector comercio de la ciudad de Chiclayo.

Ruiz (2009). Definición de Liderazgo. Madrid – España.

García. (2012). Tesis: La motivación laboral”. Valladolid – España

Stiglitz (2004). Macroeconomía. España.

Torres y Barrantes, (2012). La evaluación de los aprendizajes en el contexto de la atención de las necesidades de los estudiantes.

Vásquez (2015). Evolución de la productividad laboral en el Perú. Moneda.

Wikipedia: [es.wikipedia.org/wiki/ Elton Mayo](http://es.wikipedia.org/wiki/Elton_Mayo). Teoría -relaciones-humanas.shtml

**NEXOS**

## ANEXO N° 1

### CUESTIONARIO ESTRUCTURADO DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN IGNACIO.

Estimado amigo/a

La presente encuesta es un instrumento aplicado a la investigación científica, razón por la cual pedimos tu colaboración que leas atentamente, identifiques y asigne el factor de calificación según tu criterio, en los siguientes enunciados:

#### LEYENDA:

Nunca = 1

Casi Nunca = 2

Casi siempre = 3

Siempre = 4

#### Respuestas cuestionario 1.

Nº	ITEMS	ESCALA			
		N	C/	C/	S
	<b>MOTIVACION</b>	1	N	S	4
		2	3		
1	¿La Municipalidad Provincial de San Ignacio se preocupa por estimular a sus trabajadores?				
2	¿Tus habilidades como trabajador de la Municipalidad Provincial de San Ignacio te ayudan a ser productivo/a?				
3	¿Tus estudios realizados te ayudan a cumplir tu labor como trabajador de la Municipalidad Provincial de San Ignacio?				
4	¿La Municipalidad Provincial de San Ignacio donde laboras tiene coberturadas las necesidades básicas?				

5	¿Tu temperamento/ conducta/ modo de proceder ayudan a ser productivos en las labores municipales junto a los demás?				
6	¿El salario que ganas como trabajador municipal cubre tus necesidades básicas?				
7	La tarea que realizas como trabajador municipal es tan valiosa que te hace sentir realizado.				
8	La sociedad/ tus jefes/ los vecinos reconocen tu productividad laboral?				
<b>ADMINISTRACIÓN DE LA COMPENSACIÓN</b>					
9	¿La Municipalidad Provincial de San Ignacio cuenta con estrategias para motivar la productividad laboral?				
10	¿Consideras que el sueldo mensual que percibes guarda relación con tu realización profesional?				
11	¿Consideras que los incentivos laborales ayudan a producir más?				
12	¿Existen prestaciones laborales en la MEPSI donde trabajas?				
13	El ambiente físico donde trabajas es confortable.				
<b>MANEJO DE CONFLICTOS</b>					
14	¿Practicas algunos patrones de conducta para enfrentarte ante un conflicto?				
15	¿Cuándo sucede un conflicto. Te preocupas en indagar su causa y origen para juzgarlo?				
16	¿Muestras tu cooperación personal ante propuestas de tus líderes?				
17	¿Existe solidaridad en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio?				
18	¿Eres justo a la hora de evaluar un conflicto personal o grupal?				

**Muchas gracias.**

**I. ESCALA.**

**Escala general:**

<b>NIVEL</b>	<b>RANGO</b>	<b>ESCALA</b>
<b>Muy malo</b>	<b>[1– 18)</b>	Nunca
<b>Malo</b>	<b>[19 - 36)</b>	Algunas veces
<b>Regular</b>	<b>[ 37– 55)</b>	Casi siempre
<b>Bueno</b>	<b>(56 – 74 )</b>	Siempre

**Escala específica:**

**Motivación, administración de compensación y manejo de conflictos.**

<b>NIVEL</b>	<b>RANGO</b>	<b>ESCALA</b>
Muy malo	[1– 5)	Nunca
Malo	[6 - 10)	Algunas veces
Regular	[ 11– 15)	Casi siempre
Bueno	(16 – 20 )	Siempre

**FIABILIDAD Y VALIDEZ.**

El instrumento obtuvo una fiabilidad y validez de contenido a través del método alfa de Cronbach el mismo que mostrará una alta confiabilidad y validez con un puntaje promedio de 0,706.

## **ANEXO N° 02**

### **FICHA TÉCNICA**

#### **FICHA TÉCNICA.**

##### **1. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:**

Prueba escrita para medir la mejora de las relaciones humanas para la productividad laboral.

##### **2.- AUTORES DEL INSTRUMENTO:**

Br. JOSE WILMER RIVERA NEIRA

##### **3. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO:**

“Motivar y profundizar en el nivel de productividad laboral con temas de conocimiento personal en los trabajadores de la gerencia de desarrollo social, para ayudar a mejorar este nivel laboral”.

##### **4. USUARIOS:**

“25 trabajadores de la gerencia de desarrollo social de la municipalidad provincial de San Ignacio”

##### **5. DESCRIPCIÓN Y MODO DE APLICACIÓN:**

- El presente instrumento de evaluación está estructurado de 05 preguntas importantes: ¿Qué es la motivación y productividad laboral? ; ¿Cuáles son los mecanismos de la administración de la compensación?; ¿Qué implica saber manejar los conflictos en los grupos sociales?; ¿Cómo mejoramos las relaciones humanas en la institución?; que entiendes por convivencia y asertividad grupal?.
- Los trabajadores participantes de la prueba constatan la prueba y reciben las orientaciones respectivas para dar inicio a su desarrollo.

- Su aplicación es de una duración de 1 hora, y los materiales que se utilizarán, son: 1 bolígrafo o lápiz y 1 hoja adicional en blanco para realizar algunas acciones previas relacionadas a su desarrollo.
- El ponderado total de la prueba es de 20 puntos (5 literal, 7 1/2 inferencial y 7 1/2 criterial).

### **ESCALA GENERAL**

NIVEL	ESCALA	PUNTAJE	MAGNITUD
BAJO	INICIO	0 – 5	1 – 15
REGULAR	PROCESO	6 – 12/5	16 – 30
ALTO	SALIDA	13 – 20	31 – 45

## ANEXO N° 03

### INFORME DE JUICIO DE EXPERTOS

#### INFORME DE VALIDACION A JUICIO DE EXPERTOS

##### 1. TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION.

PLAN DE FORTALECIMIENTO DE RELACIONES HUMANAS PARA  
MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES  
DESARROLLO SOCIAL EN LOS TRABAJADORES DE LA  
MUNICIPALIDAD DE SAN IGNACIO 2016

##### 2. INSTRUMENTO

CUESTIONARIO ESTRUCTURADO DIRIGIDO A LOS  
TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE DESARROLLO  
SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN  
IGNACIO

##### 3. EXPERTO:

###### 3.1. APELLIDOS Y NOMBRES:

PESANTES CARRASCO ADOLFO ANGEL

###### 3.2. INSTITUCION DONDE LABORA:

I.E.P.N. 16627 TOMASQUE SAN IGNACIO

###### 3.3. GRADO ACADEMICO:

MAESTRO COMPLETO EN RECURSOS HUMANOS

##### 4. EQUIPO DE INVESTIGACION

BR. JOSE WILMER RIVERA LLERENA

##### 5. VALIDACION DE ITEMS VARIABLE

NUMERA 0.5

A VECES

CASI SIEMPRE 1.5

SIEMPRE 2.0

##### 6. SUGERENCIAS (Anotar todas las anotaciones críticas o recomendaciones que considere oportunas para las mejoras del cuestionario).

7. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

En concordancia con este acto y de acuerdo a las  
condiciones establecidas por la aplicabilidad

8. PROMEDIO DE VALIDACION:

EXCELENTE

LUGAR Y FECHA SANILUAGA, 03/08/2016. TELEFONO N° 747152377

FIRMA DEL EXPERTO



D.N.I N° 27833213

## INFORME DE VALIDACION A JUICIO DE EXPERTOS

### 1. TITULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACION.

PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LAS RELACIONES HUMANAS:  
PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD LABORAL DE LA  
GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL EN LOS TRABAJADORES  
DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN IGNACIO - 2016

### 2. INSTRUMENTO

CUESTIONARIO ESTRUCTURADO DIRIGIDO A LOS  
TRABAJADORES DE LA GERENCIA DE DESARROLLO  
SOCIAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN  
IGNACIO

### 3. EXPERTO:

#### 3.1. APELLIDOS Y NOMBRES:

DR. JOSE ANTERO MARTINEZ HUAMAN

#### 3.2. INSTITUCION DONDE LABORA:

#### 3.3. GRADO ACADEMICO:

DOCTOR

### 4. EQUIPO DE INVESTIGACION

BR. JOSE WILMER RUERA NEIRA

### 5. VALIDACION DE ITEMS VARIABLE

NUNCA 0.5

CASI NUNCA 1.5

CASI SIEMPRE 1.5

SIEMPRE 2.0

### 6. SUGERENCIAS (Anotar todas las anotaciones críticas o recomendaciones que considere oportunas para las mejoras del cuestionario).

7. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El cuestionario está apto para ser aplicado  
y reúne las condiciones para que los funcionarios  
respondan a cabalidad.

8. PROMEDIO DE VALIDACION:

EXCELENTE

LUGAR Y FECHA SAN JUANICO 03/08/16 TELEFONO N°

FIRMA DEL EXPERTO

ESTUDIO METRICO  
CONSULTORES E INGENIEROS  
DR. JOSE ANTERO MARTINEZ HERNANDEZ  
INGENIERO  
ASISTENTE

D.N.I N° 27848203

## ANEXO N° 04

### CONSTANCIAS



## MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN IGNACIO

El que suscribe, Gerente de la Municipalidad Provincial de San Ignacio,

### HACE CONSTAR:

Que el Sr José Wilmer Rivera Neira, identificado con D.N.I 27741810, trabajador de esta corporación municipal, realizará una encuesta a los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Social, sobre un tema de interés para una investigación de la Universidad "Cesar Vallejo".

Por lo que dejo constancia de dicha actividad para los fines que en interesado crea conveniente.

San Ignacio 10 de agosto de 2016

Atentamente.

  
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN IGNACIO  
Econ. RICARDO VILLEN TAPIA  
GERENTE MUNICIPAL



# MUNICIPALIDAD PROVINCIAL SAN IGNACIO

EL QUE SUSCRIBE: GERENTE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN IGNACIO:

## HACE CONSTAR:

Que el Ciudadano, José Wilmer Rivera Neira, trabajador de esta corporación Municipal, identificado con D.N.I 27741810, ha ejecutado una encuesta a nuestros trabajadores municipales sobre un tema de interés de investigación de la Universidad "Cesar Vallejo".

Por lo que dejamos constancia de dicha actividad para fines que el interesado crea conveniente.

San Ignacio 11 de setiembre de 2016

Atentamente,

  
Excmo. RICARDO VILLEN TAFIGA  
GERENTE MUNICIPAL

## ANEXO N° 05



**Exposición con los trabajadores de la municipalidad: tema motivación laboral**



**EXPOSICION SOBRE MANEJO DE CONFLICTOS CON LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO**



**EXPOSICION SOBRE TEMAS DE MOTIVACION LABORAL CON SUB GERENCIAS.**