



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Incentivos laborales y productividad laboral en la
subgerencia de orientación al contribuyente en una
municipalidad de Lima Metropolitana - 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Ceverino Navarro, Damaris Coleny (orcid.org/ 0000-0001-5488-9798)

ASESOR:

Dr. Espinoza Agurto, Carlos Aurelio (orcid.org/00000-0003-4246-1991)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mi amado hijo Adrick, por ser mi motor para cumplir mis metas, eres la razón para levantarme cada día a esforzarme por el presente y el mañana. Como en todos mis logros, en este has estado presente, siempre de la mano de Dios.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por ser mi fortaleza espiritual, mi guía y luz en mi camino dándome sabiduría y fortaleza para alcanzar mis objetivos.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA AGURTO CARLOS AURELIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Incentivos laborales y productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023", cuyo autor es CEVERINO NAVARRO DAMARIS COLENY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 05 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA AGURTO CARLOS AURELIO DNI: 08283815 ORCID: 0000-0003-4246-1991	Firmado electrónicamente por: CAESPINOZAAGU el 24-07-2023 13:21:03

Código documento Trilce: TRI - 0573841

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES



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

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CEVERINO NAVARRO DAMARIS COLENY estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Incentivos laborales y productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
DAMARIS COLENY CEVERINO NAVARRO DNI: 70008286 ORCID: 0000-0001-5488-9798	Firmado electrónicamente por: DCEVERINON el 05- 07-2023 20:52:59

Código documento Trilce: TRI - 0573840

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR/ AUTORES.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.1.1 Tipo de investigación	16
3.1.2 Diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.3.1 Población	18
3.3.2 Muestra	19
3.3.3 Muestreo	19
3.3.3 Unidad de análisis.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de incentivos laborales.....	22
Tabla 2. Nivel de incentivos monetarios	23
Tabla 3. Nivel de incentivos no monetarios	24
Tabla 4. Nivel de productividad laboral	25
Tabla 5. Nivel de motivación laboral	26
Tabla 6. Nivel de competencia laboral	27
Tabla 7. Nivel de satisfacción laboral.....	28
Tabla 8. Prueba de distribución de datos.....	29
Tabla 9. Correlación entre incentivos laborales y productividad laboral	30
Tabla 10. Correlación entre incentivos monetarios y productividad laboral	32
Tabla 11. Correlación entre incentivos no monetarios y productividad laboral	33

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño del estudio	16
Figura 2. Histograma de frecuencia de la variables incentivos laborales	22
Figura 3. Histograma de frecuencia de la dimensión incentivos monetarios	23
Figura 4. Histograma de frecuencia de la dimensión incentivos no monetarios ..	24
Figura 5. Histograma de frecuencia de la variable productividad laboral	25
Figura 6. Histograma de frecuencia de la dimensión motivación laboral.....	26
Figura 7. Histograma de frecuencia de la dimensión compentencia laboral.....	27
Figura 8. Histograma de frecuencia de la dimensión satisfacción laboral	28
Figura 9. Grado de correlación de acuerdo al coeficiente R de Pearson	30

Resumen

En el siguiente estudio se planteó como principal objetivo determinar la relación entre los incentivos laborales y la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023, motivo por el cual se desarrolló un estudio de tipo aplicado, enfoque cuantitativo, nivel correlacional y con diseño no experimental – transversal. En ese sentido, se tomó en cuenta como población al total de colaboradores del área de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana, conformado por 76 personas y considerando a 64 de ellos como parte de la muestra, a quienes se les proporcionó dos cuestionarios en escala ordinal. En referencia al objetivo general, mediante el análisis inferencial se determinó que entre las variables incentivos laborales y productividad laboral existe una relación significativa, con un R de Pearson de 0,471, confirmando que hay un grado de correlación positivo medio. Llegando a concluir que cada vez que se mejoren los incentivos laborales en esta institución pública; repercutirá también en la productividad laboral de manera positiva. De igual manera se comprobó una relación positiva moderada entre las dimensiones incentivos laborales y no laborales con la productividad laboral.

Palabras clave: Incentivos laborales, productividad laboral, municipalidad

Abstract

The main objective of the following study was to determine the relationship between work incentives and labour productivity in the taxpayer guidance sub-management in a municipality of Metropolitan Lima - 2023, for which reason an applied study was developed, with a quantitative approach, correlational level and non-experimental - cross-sectional design. In this sense, the population was taken into account as the total number of collaborators in the area of taxpayer orientation in a municipality of Metropolitan Lima, made up of 76 people and considering 64 of them as part of the sample, to whom two questionnaires were administered on an ordinal scale. In reference to the general objective, through inferential analysis it was determined that there is a significant relationship between the variables work incentives and labour productivity, with a Pearson's R of 0.471, confirming that there is a medium degree of positive correlation. This leads to the conclusion that every time work incentives are improved in this public institution; it will also have a positive impact on labour productivity. Similarly, a moderate positive relationship was found between the work and non-work incentive dimensions and labour productivity.

Keywords: labour incentives, labour productivity, municipality

I. INTRODUCCIÓN

Trabajar en el sector público muchas veces es algo tedioso y poco atractivo, dependiendo del prestigio de estas, no obstante, en otros países del mundo ello es un reto profesional y forma parte de su desarrollo, dado que enriquecen su experiencia profesional y a la par contribuyen al crecimiento de su nación. En tal sentido, en ciertas instituciones del sector público pocas veces existen iniciativas como brindar incentivos y/o retribuciones a una buena productividad de tal manera que motive el trabajo, que por supuesto no necesariamente son monetarios, pudiendo ser simplemente un descanso, reconocimiento, u otros similares (Daza y Montoya, 2022).

En el panorama internacional, la experiencia laboral en el área gubernamental en países nórdicos se destaca la eficiencia de sus instituciones, conllevando a una satisfacción por encima del promedio por parte de sus miembros (Banco Mundial, 2020). Asimismo, de acuerdo al Foro Económico Mundial (2019), la productividad del sector público en Europa es eficiente a excepción de España en comparación a sus pares europeos, encontrándose ubicado en el puesto 37 de 141 países evaluados. Sin embargo, aun así, lleva por delante a los niveles de productividad laboral que se obtienen en Latinoamérica.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2022), la falta de productividad en América Latina es un problema muy grave, acumulando retrasos y desperdiciando tecnologías, donde a la fecha presenta una contracción promedio de 0,1% desde hace 20 años, representando un 26,6% de la productividad norteamericana. Además refiere, de acuerdo al Development Bank of Latin America (CAF, 2019), que en el sector público, las interacciones habituales de las personas con el estado se reflejan cada vez más en los registros digitales, aunque existe un claro retraso en el aprovechamiento del potencial de esta tecnología, especialmente en la comprensión y mejora de la productividad de nuestra economía, no obstante, en la actualidad refleja un nivel de productividad del 40% en cuanto a los servicios gubernamentales.

En el contexto nacional, en la mayoría de los casos no existen incentivos laborales para los servidores públicos, por el contrario se les señala como burócratas e ineficientes evidenciando falta de preocupación en el desarrollo de

su recurso humano, especialmente al hablar de municipalidades (Castro et al., 2018). Por otro lado, también existen casos ejemplares de entidades gubernamentales que destacan en este aspecto como el Banco Central de Reserva, superintendencias, ministerios y otros de carácter autónomo que sobresalen en los ranking de entidades públicas en el país (Consultoría Interdisciplinaria en Desarrollo [CID], 2023).. En cuanto a la administración municipal de Huarochirí ocupa el primer lugar en cuanto a al desempeño institucional, con un 85,6% de ejecución, seguido en la Municipalidad de Yauyos, en Lima; mientras que las más deficientes fueron la de Huallaga (San Martín) y Castrovirreyna (Huancavelica), con el 10,3% y 10,1%, respectivamente. En ese sentido, aterrizando estos alcances al entorno local, Lima Metropolitana presenta un desempeño del 79,4% (Congreso de la República, 2022).

Ante ello, es necesario que toda entidad pública debe adoptar un pensamiento asertivo de su gestión, donde esta sea evaluada en función del nivel de satisfacción del personal (Esan, 2021), especialmente en municipios ya que no suelen destacar en cuanto a su productividad o desempeño. Ante ello, se han realizado distintos esfuerzos en la búsqueda de la mejora de la calidad del servicio público, desarrollando competencias para gestionar con eficiencia dichos servicios.

Este también es el caso de una municipalidad en Lima Metropolitana, una institución pública de carácter descentralizado en uno de los distritos más complicados de Lima en cuanto a su manejo, donde se ha observado una disminución de la productividad de sus colaboradores (74,8% de acuerdo al ranking líneas arriba citado), especialmente en los últimos dos años. Si bien es cierto, esto podría estar atribuido al contexto suscitado a raíz de la pandemia del coronavirus donde la mayoría de procedimientos se realizó de manera remota o no se realizaron adecuadamente, cierres y cambios de gestiones, por lo que el trabajo suele incrementarse, a ello se suman aspectos rutinarios como la morosidad, impuntualidad tributaria, desinformación y otro tipo de consultas frecuentes que hace más laborioso el trabajo del personal de la subgerencia de orientación al contribuyente. Adicionalmente, de acuerdo a la Contraloría General de la República (2022), a la fecha se cuenta con 3615 procesos laborales sin resolver y se adeuda la suma de S/ 723.710 por honorarios a

locadores de servicio, en cuanto a aspectos relacionados con el personal que podría afectar de alguna manera la productividad de los actuales colaboradores.

Sin embargo, de acuerdo a la experiencia de colaboradores con más años de labor en el área de Orientación al Contribuyente (rentas) dicha Municipalidad, la mayoría de veces se observa dicha situación. Además, se cree que ello podría estar vinculado a los escasos incentivos laborales que reciben a diferencia de otras organizaciones públicas de mayor prestigio en las que suelen motivar al trabajador a través de estímulos, teniendo en cuenta que cuando se brindan incentivos a los trabajadores, generalmente se observa un aumento en la productividad. Por su puesto, alineados con los objetivos y metas de la organización y que sean justos y equitativos para todos. De lo contrario, si los incentivos son percibidos como injustos o inadecuados, pueden tener el efecto contrario y disminuir la productividad.

De acuerdo al Compendio Estadístico 2021 de esta institución, de los 701 trabajadores públicos en esta Municipalidad, el 49,8% tienen una condición laboral en la modalidad CAS y más aun solamente el 13,4% se encuentra nombrado y/o contratado bajo regímenes de empleados y funcionarios más estables. Adicionalmente, este documento señala que durante ese año se realizó únicamente 6 sesiones de capacitación con un alcance menor la mitad de trabajadores en temas relativos a las barreras burocráticas y archivo de gestión y apenas el 7,1% en temas de seguridad y salud en el trabajo (Gerencia de Planificación y Presupuesto, 2022).

Asimismo, considerando su última Memoria Anual 2022, esta gerencia encargada también de la recaudación tributaria, señala que la morosidad es del 27%, lo que significa que de cada S/ 100 soles de impuesto predial, todavía falta recuperar S/ 27 soles, representando más de 10 millones de soles en su totalidad. Mientras que, la recaudación fue por más de 59 millones, atendiendo a 49374 contribuyentes en las plataformas y ventanillas de atención.

A raíz de este panorama, se planteó como problema general: ¿Qué relación existe entre los incentivos laborales y la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023?, Problemas específicos: ¿Qué relación existe entre los incentivos

monetarios y la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023?; y ¿Qué relación existe entre los incentivos no monetarios y la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023?

Para ello, se estableció como Objetivo principal: Determinar la relación entre los incentivos laborales y la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023, por lo que, como objetivos específicos: Determinar la relación entre los incentivos monetarios y la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana - 2023; y Determinar la relación entre los incentivos no monetarios y la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023.

En tanto, se considera como hipótesis general: Los incentivos laborales se relacionan significativamente con la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023, y como hipótesis específica: Los incentivos monetarios se relacionan con la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana; Los incentivos no monetarios se relacionan con la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana.

II. MARCO TEÓRICO

En los antecedentes se revisaron tesis y artículos científicos siguientes:

Zea (2021) en Ecuador, con su estudio se propuso identificar el impacto de los incentivos no monetarios como el salario emocional en la productividad de una empresa del sector hotelero de dicha localidad, utilizando un enfoque cuantitativo por lo que empleó la técnica de la encuesta, con una población de 20 personas, cada uno de ellos trabajadores de diversas áreas, no siendo necesario el cálculo de una muestra. Utilizó la técnica de la encuesta para la obtención de data. Como resultados se mostró que un 50% tiene una productividad esperada; mientras que un 15% de ellos no ha llegado al nivel esperado, concluyendo que los incentivos que se les brinda como parte del salario emocional se relacionan con su productividad y satisfacción, teniendo un impacto positivo ya que los hace más participes de la gestión y con un mayor compromiso.

Así también, Ganga et al. (2019), en Chile, cuyo propósito fue mostrar los resultados de la calidad del servicio medido en el Juzgado de Garantía (que vendría a ser Poder Judicial en el Perú) a través del modelo Servqual, empleando un tipo de estudio de enfoque cuantitativo y nivel eminentemente descriptivo, por lo que se aplicó este cuestionario considerando sus cinco dimensiones a 107 personas, mayores de 18 años. A nivel global, los distintos niveles de calidad de servicio no fueron favorables pues en su mayoría no se llegó a superar las expectativas de los usuarios (valoración entre 3,2 y 4,4 de 5). Mientras que, a nivel de dimensiones, los rangos más elevados se centraron en torno a la confiabilidad, seguridad y aspectos tangibles.

La investigación de Tristán et al. (2018), con su tema desarrollado en México, tuvo como objetivo realizar un análisis sobre la incidencia de las capacitaciones en la mejora. Desarrollando una investigación descriptiva, cuantitativa y correlacional, considerando como muestra a 24 funcionarios públicos empleando como instrumento el modelo SERVQUAL. Los resultados mostraron que la capacitación y la variable confianza presentan una correlación de 71.2 %; identificándose que la amabilidad presenta una dependencia de 77.2 % de la capacitación. Por lo que se concluye que éstas dos últimas resultan ser factores de gran valor para los usuarios.

Dentro del contexto nacional, también Moran et al. (2022) en Lima, tuvieron como propósito principal en su publicación determinar la relación entre los incentivos laborales y la productividad laboral en colaboradores de una empresa peruana, tomando en cuenta un estudio de nivel correlacional, con una población de 92 colaboradores, a los cuales se les aplicó un cuestionario con treinta ítems sobre ambos temas en escala Likert. De ello se logró evidenciar que la significancia fue de ,000, concluyendo que existe relación entre las variables, por lo que, a mejores incentivos laborales, mejor será la productividad de los trabajadores.

Asimismo, Aguilar (2021) en su investigación científica desarrollada en Arequipa, estableció como objetivo determinar la manera cómo se relacionan los incentivos laborales con la productividad de una organización en dicha ciudad. Para ello desarrolló una investigación correlacional. La muestra estuvo conformada por veinticinco trabajadores, empleándose la escala como instrumento de recolección de datos. Los resultados muestran que aquellas variables se encuentran vinculadas con un p_valor menor a ,05. Concluyendo que las empresas que han participado no únicamente desarrollan programas de incentivos, sino que también centran su atención en el fortalecimiento de capacidades y la mejora de la productividad.

Por su parte, Campos (2021), en la ciudad de Lima, cuyo propósito fue determinar la relación entre los incentivos laborales y la productividad laboral en una organización privada, empleando un tipo de estudio de enfoque cuantitativo y nivel eminentemente correlacional, por lo que se aplicó este cuestionario considerando a 107 trabajadores. A nivel global, los distintos tipos de incentivos brindados mejoran de alguna u otra manera la productividad de los trabajadores, obteniendo valores de significancia de ,000, lo que permitió aceptar su hipótesis, demostrando la correlación ($r=,390$) entre los incentivos laborales y la productividad.

Así también, Agurto (2018), buscó dar respuesta a la posible existencia de una relación entre los incentivos laborales y productividad en colaboradores de una empresa en la localidad de Chimbote, desarrollando así un estudio correlacional con diseño no experimental, considerando a 35 personas como población, a

quienes se les aplicó dos cuestionarios para recolectar datos. Los resultados demostraron que el 66% de trabajadores considera que los incentivos laborales son insuficientes con un nivel bajo de ponderación, además de obtuvo una significancia menor a ,05 en cuanto a la prueba de hipótesis. De esta manera se concluye que sí existe relación entre las variables, con un coeficiente Rho de Spearman de ,650.

Como parte de la literatura encontrada respecto a los incentivos laborales, esta tiene sus bases en la Teoría de la Motivación, la cual aborda cómo los individuos se ven impulsados a actuar de cierta manera para lograr sus objetivos y satisfacer sus necesidades. En un ambiente de trabajo, permite comprender cómo la motivación afecta el comportamiento y la productividad de los empleados. Al respecto, según Tejada (2021) los incentivos son mecanismos de intervención organizacional orientados a gratificar a quién obtiene un objetivo. Por su parte, Quispe (2022) indica que es todo aquello que estimula o induce al trabajador a poder superar las metas organizacionales establecidas. Su objetivo es levantar la producción y mejorar el rendimiento.

Así también, Dávila et al. (2022) mencionan que el incentivo laboral se configura como la forma de distribución del beneficio producto de los logros empresariales, a través objetivos alcanzados así como de lo producido por el trabajador. Además, los incentivos se presentan como un método atractivo que una organización ofrece a sus trabajadores, de tal manera que éstos contribuyan eficazmente y voluntariamente, mejorando su nivel productivo y de compromiso, permitiendo alcanzar las metas de la empresa en el tiempo (López y Arapa, 2020).

Para Madero (2019) resultan ser componentes que generan y mejoran comportamientos, conduciendo a las personas a desarrollar ciertas acciones que traen grandes beneficios a las empresas como a los trabajadores, siendo fundamental reconocer el valor del colaborador de manera que se diseñen novedosas propuestas o se mejore el programa de incentivos, motivando en mayor medida al personal e incrementando su satisfacción al prestar su servicios a determinada organización.

Maldonado (2018) sostiene que lo que la empresa espera de un programa de

incentivos laborales, es sin duda la mejora del desenvolvimiento de cada trabajador. De la misma manera se busca incrementar el nivel motivacional de los empleados, haciéndolos más productivos, promoviendo el incremento de su potencial, reteniendo a los trabajadores valiosos y atrayendo a los mejores profesionales.

Implementar este tipo de acciones en la empresa presentan ciertas ventajas de acuerdo con Silva (2018), mismas que se describen a continuación: concentran el esfuerzo de cada trabajador entorno a objetivos específicos sobre su productividad y desarrollo de funciones, proporcionando una fuente motivacional inagotable que beneficia a las empresas como a los propios empleados; el pago de incentivos representa un costo variable alcanzado con la realización de las metas organizacionales. Donde el salario base representa un costo fijo que por lo general no está relacionado con la productividad del trabajador; la compensación de mediante un incentivo está vinculada de forma directa con el desenvolvimiento de los trabajadores.

Es por ello que, si se llega a cumplir en cantidad y calidad, se reconocen los incentivos caso contrario éstos son retenidos. Además, un incentivo fortalece el trabajo en equipos, debido a que dichas retribuciones están basadas en la productividad de cada equipo de trabajo; y es una excelente manera de retribuir los logros alcanzados por la empresa con aquellos que han contribuido para ello, tal es el caso de los trabajadores (Silva, 2018).

En cuanto a su importancia, Sánchez et al. (2022) mencionan que el desarrollo de un programa de incentivos en el trabajo, incrementan la motivación y predisposición de los empleados, reduciendo costos e incrementando el nivel productivo de la organización. Asimismo, los empleados se encuentran altamente motivados, desarrollando mejor sus funciones, creándose y manteniéndose un armónico ambiente de trabajo.

Además, Rolin (2020) sostiene que el incentivo laboral se presenta como un factor esencial que influye de manera positiva en el desenvolvimiento de cada trabajador, debido a que incrementa la satisfacción laboral y hace que los trabajadores sean más productivos, permitiendo el desarrollo empresarial. Asimismo, Saeteros y Orbe (2021) consideran que no solo se debe aplicar

incentivos monetarios sino a la vez también incentivos intrínsecos, que abarquen premios y reconocimiento, así como un programa de capacitaciones, permitiendo el desarrollo de cada trabajador y el incremento de su nivel productivo.

Campos (2021) agrega que el sistema de incentivos debe tener claridad, de tal forma que su comprensión sea fácil y por ende resulte más seguro y confiable para el trabajador; medible, de tal forma que se pueda observar el aporte significativo del empleado; deben estar detallados cuidadosamente a través de un análisis técnico, preparado especialmente para su evaluación; tener estabilidad, a manera de un conjunto sistemático previamente analizado, evaluado y corroborado, que efectivamente pueda incrementar el nivel productivo, dejando abierta la opción de la incorporación de mejoras; representa un valor para el trabajador, de manera que estimule su crecimiento y lo motive a poner mayor esfuerzo en su desenvolvimiento y desarrollo de sus funciones.

De acuerdo con Desposorio (2017), se los incentivos se pueden dividir en; positivos, los cuales tienen una alta efectividad para el logro de objetivos organizacionales, así también incrementan la satisfacción de los trabajadores. Dichos incentivos generalmente son el incremento salarial, otorgamiento de permisos, mayores condiciones de seguridad, apreciaciones y reconocimientos, etc. Por otro lado, están los de tipo negativos que pretenden incrementar la motivación del trabajador incrementando el miedo hacia ciertas sanciones o castigos, por lo general suele ser algunas amonestaciones, multas, descensos, suspensiones o despidos.

Asimismo, Werther y Davis (1995, citada por Huamán, 2019) consideran que los incentivos se clasifican en incentivo cuantitativo y cualitativo. Los incentivos cuantitativos: Por lo general son económicos; es decir, abarca los pagos realizados por las organizaciones a los empleados, generalmente suelen ser incrementos salariales, bonificaciones, complementos de remuneraciones, etc. Y, por otro lado, incentivos cualitativos que por lo general son: laborales, que se encuentran vinculados con la parte laboral y el desenvolvimiento del trabajador involucra aspectos como movilidad, flexibilidad de turnos, parqueo de automóviles, condiciones de la infraestructura del lugar donde se desarrollan las funciones; recreativos, que se considera aspectos como lugares de descanso,

esparcimiento que se le brinda a los colaboradores, así como también a las familias de dichos empleados; educativos, los cuales se toman en cuenta a la iniciativa que manejan las organizaciones para capacitar a su personal, volviéndolo más eficiente y experto en su trabajo; sociales, Hace referencia al otorgamiento del reconocimiento público.

Como parte de las dimensiones, estas se clasifican precisamente en dos categorías: incentivos monetarios y no monetarios. Los primeros, según Delic et al. (2014, citado por Aguilar, 2021) por lo general se consideran a las modalidades económicas de forma directa o indirecta de compensaciones, como por ejemplo incrementos salariales, bonificaciones, capacitaciones pagadas, retribución de horas extras, premios, entre otros. Para Madero y Peña (2018) es lo tangible y económico, al mismo tiempo que incluye la motivación de los trabajadores en el desarrollo de las tareas propias de su cargo, recalcando que en ciertas ocasiones un buen desenvolvimiento del colaborador en el trabajo responde más a conseguir premios financieros que al correcto desarrollo de funciones. Para Dessler (2011) es lo referido a lo tangible y monetario, asimismo el empleado únicamente se siente motivado por la compensación en vez de asumir un verdadero compromiso con la empresa y con sus metas. es la forma correcta de realizarlo.

Los incentivos no monetarios, de acuerdo con Delic et al. (2014, citado por Aguilar, 2021) hace referencia a elementos intrínsecos más que económicos tal es el caso del respeto, acervo mental y laboral, posición dentro de la empresa, capacitaciones, educación, flexibilidad en los turnos, accesos a información relevante, etc. Para Madero y Peña (2018) son aquellos vinculados directamente con recompensas, premios, reconocimientos y gratificaciones dejando de lado el aspecto monetario, de esta manera se encuentran vinculados con el cargo laboral que los empleados desempeñan dentro de la compañía. Por ello toma en cuenta el ambiente laboral.

Respecto a la productividad laboral, está relacionada a los resultados obtenidos en un proceso o sistema, por lo que aumentar la productividad significa lograr mejores resultados teniendo en cuenta los recursos utilizados para producirlos. Asimismo, esta se mide por el cociente de los resultados obtenidos y los recursos empleados (Gutiérrez, 2010).

Además, instituciones internacionales como Naciones Unidas (2000), agregan que la productividad laboral se refiere al volumen de producción obtenido bajo un determinado nivel de insumo laboral, independientemente del uso de otros aspectos empleados y su eficiencia de uso. Además, es un indicador parcial y sesgado porque excluye cambios en las cantidades e intensidades de uso de los restantes factores de producción.

Para medir la productividad laboral tanto a nivel de empresa como a nivel de cadena productiva resulta necesario para evaluar su desempeño, innovar y definir su estrategia de negocio. Ante ello, este se ha convertido en un tema fundamental para las empresas, ya que una alta productividad y estrategias adecuadas pueden aumentar la competitividad y la innovación (Morales y Masis, 2014). En ese sentido, esta tiene su soporte en la Teoría de las expectativas, dado que propone que los empleados son más productivos cuando creen que sus esfuerzos darán como resultado un desempeño satisfactorio y que este desempeño será recompensado de manera significativa. Como resultado, la investigación sobre la productividad en el lugar de trabajo a menudo se basa en esta teoría para comprender cómo las expectativas, las recompensas y el valor de esas recompensas afectan su productividad. Al comprender estos factores, los empleadores pueden diseñar sistemas de incentivos y recompensas más efectivos para aumentar la productividad en general.

En tanto, Álvarez et al. (2018) manifiestan que la productividad se ve representado en el vínculo del trabajo desarrollado y el resultado obtenido por cada trabajador, lo que bien puede beneficiar o perjudicar a la organización. Además, Soto e Inga (2019) sostienen que es el desarrollo de tareas por parte del trabajador de manera eficiente y responsable, combinando diversos comportamientos en el logro de resultados. Mientras que, Bohórquez et al. (2020) indican que es el rendimiento propio del ser humano producto de la realización de ciertas tareas asignadas, evaluando la actitud puesta en el desarrollo de funciones, así como la eficacia y los resultados generados.

Asimismo, Penachi (2019) sostiene que la productividad laboral representa el desempeño del empleado cada día de su jornada laboral, concibiéndola como una excelente oportunidad para que el trabajador demuestre sus habilidades y capacidad en el desarrollo de sus funciones. Lo que beneficia el alcance de las

metas organizacionales.

Para el Instituto Nacional de Estadística y Geografía – Inegi (2015), la productividad laboral, también conocida como productividad del trabajo, se mide por la relación entre la producción obtenida en un determinado período de tiempo y la cantidad de trabajo puesto en el proceso de producción. Mide la eficiencia con la que se utilizan y combinan los factores de producción y los insumos para producir una determinada cantidad de bienes y servicios. Esta medición se puede realizar en diferentes ámbitos como instituciones, empresas, industrias, sectores o países.

Honores et al. (2020) sostienen que la productividad se encuentra vinculada estrechamente con los resultados generados por la organización, es por ello que mientras más alta sea la productividad, mejores serán los resultados obtenidos, de manera que se podrán alcanzar las metas planificadas por la empresa. Asimismo, un ambiente organizacional adecuado permite al trabajador desempeñarse mejor. Bautista et al. (2020) señalan que esta se convierte en un instrumento fundamental y clave en el desarrollo organizacional, debido a que establece acciones que mejoran el rendimiento del trabajador ofreciendo grandes beneficios a las empresas volviéndolas más competitivas dentro de un mercado cada vez más exigente.

Asimismo, Lauracio y Lauracio (2020) expresan que la disminución de la productividad en los empleados se da por factores a nivel personal y organizacional. Al mismo tiempo que ello se puede visualizar en el incumplimiento de los objetivos laborales, así como en un mal cumplimiento de las tareas asignadas, bajo nivel motivacional, procrastinación y malas relaciones con sus compañeros de trabajo. Por otro lado, Carrillo y Guevara (2019) mencionan que para las organizaciones es un factor determinante que los empleados se encuentren motivados, pues ello influye en el desarrollo de sus funciones y en su productividad, de esta manera se puede llegar a lograr las metas planificadas y mejorar el nivel productivo.

Amador et al. (2018) consideran que evaluar la productividad resulta ser un punto clave dentro del desarrollo de la empresa, debido a que facilita el correcto logro de metas, al mismo tiempo que facilita la convivencia laboral diaria,

concentrando los esfuerzos hacia el logro de un bien en común. También, busca reconocer capacidades y competencias de los trabajadores, conforme a ello se puede formular estrategias y métodos que permitan optimizar y potenciar el trabajo de cada empleado, mejorando de esta manera su nivel productivo y ayudando al logro de objetivos que hagan a la empresa más competitiva (Parrales y Puerto, 2021).

Existen factores que influyen en la productividad, conforme a Suárez et al. (2017), la motivación, competencia (claridad del rol), satisfacción, así como las relaciones, salarios, retroalimentación, retos en el trabajo, interacción, y participación se convierten en elementos determinantes en la mejora de la productividad laboral, pues se aprovechan los tiempos de prestaciones de servicios, aprendizajes, especialidades, superación personal y profesional que presenta el colaborador. Brito et al. (2020) sostiene que brindar escenarios participativos al trabajador incrementa su motivación laboral y el desempeño como parte esencial de la productividad, al mismo tiempo es importante que los directivos garanticen las condiciones que permitan construir un ambiente de trabajado saludable y armónico, facilitando la ejecución de funciones.

Por otro lado, Davis (2001, citado por Palmar y Valero, 2022) sostienen que una alta productividad se encuentra dada por ciertos elementos como las condiciones de trabajo, los salarios, los vínculos con los directivos y con los demás trabajadores, las jornadas laborales, puntualidad en los pagos, nivel motivacional, entre otros. Todo ello, llega a influir de manera directa en los trabajadores.

Para evaluar la productividad laboral, se suele considerar desde dos aspectos: uno subjetivo y otro objetivo. La primera de ellas desde la perspectiva del trabajador a través de cuestionarios o por otro lado en función a su rendimiento por medio de datos numéricos en base a registros de tiempo, seguimiento de tareas y otras fuentes relevantes. En el enfoque subjetivo, los cuestionarios se basan en la autorreflexión y la percepción del trabajador sobre su propia productividad laboral, donde los empleados proporcionan respuestas a preguntas específicas que evalúan su nivel de satisfacción laboral, motivación, competencia o rendimiento de acuerdo a la cantidad y calidad de su trabajo, sus habilidades para cumplir con las tareas asignadas, entre otros aspectos

(Ibárcena, 2020).

Según Pebes et al. (2019) la motivación laboral hace referencia al nivel de disposición que maneja el empleado para alcanzar los objetivos organizacionales. Para Castillo et al. (2019) hace referencia al proceso responsable que experimenta el trabajador y que lo impulsa a ejecutar acciones que le permitan cumplir con sus metas trazadas, de esta manera resulta esencial que la empresa considere estrategias motivacionales para sus colaboradores incrementando en ellos su rendimiento. Y, Rodríguez et al. (2020) manifiesta que la motivación resulta ser personal e influyente, ya sea positiva o negativamente en el nivel productivo. Asimismo, suele cambiar progresivamente llegando a definir el rendimiento del trabajador. De esta manera una disminución de la motivación incide grandemente en una desaceleración del nivel productivo de la empresa.

La competencia laboral, por su parte, según Salazar et al. (2021) está enfocada al comportamiento del trabajador relacionándolo con otros factores lejanos al centro laboral, debido a ello está orientada a la satisfacción. Ello se resume, en que la realización de un buen trabajo por el lado de los empleados genera sensaciones de felicidad y bienestar, asimismo conforme a los lineamientos de cada empresa dicho sobre esfuerzo deberá ser reconocido lo que hace sentir al trabajador más satisfecho y conforme. Castillo et al. (2019) considera que es la mezcla de la estrategia, técnica, métodos, recursos, tiempo y pagos salariales equitativos a los trabajadores. Y, Rodríguez et al. (2020) sostiene que es el alcance del logro de metas de la organización gracias a la ejecución de acciones y empleo del recurso humano, material, tiempo e instrumentos. Ello se suele obtener al relacionar el nivel productivo obtenido y el propio trabajo realizado dentro de un periodo de tiempo específico, monitoreando y midiendo el rendimiento.

Mientras tanto, la satisfacción laboral según Pebes et al. (2019) se presenta como la agrupación de la parte sentimental y emotiva del ser humano, ya sea favorable o desfavorable, es como éstos llegan a percibir el trabajo que realizan. Castillo et al. (2019) indica que es nivel de agrado experimentado por los empleados al realizar sus funciones para una organización, siendo diversos los elementos que intervienen como por ejemplo las actividades a realizar, el

ambiente y condiciones de trabajo, nivel de autoestima, vínculos familiares, influencia del entorno, etc. Y, Rodríguez et al. (2020) señala que la satisfacción laboral es producto de las emociones y connotaciones de las personas dentro de una empresa. Por ello, es el comportamiento que presenta un individuo en relación a su estatus laboral, siendo determinado por elementos de índole personal que responden a factores de la parte psicológica, social y cultural del ser humano.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Es de tipo aplicada dado que se realiza en un contexto real, específicamente en una municipalidad. Al respecto, Hernández y Mendoza (2018), manifiestan que un estudio aplicado es aquel que presenta un planteamiento específico, bajo la búsqueda y consolidación del conocimiento científico, así como para resolver alguna duda o problema.

Asimismo, como parte de su clasificación por su enfoque es cuantitativa, por el hecho de emplear herramientas numéricas o estadísticas para la recolección y procesamiento de la información. Carrasco (2019), consideran que los enfoques de este tipo buscan la medición de los hechos mediante procesos objetivos y cuantificables, para probar sus hipótesis.

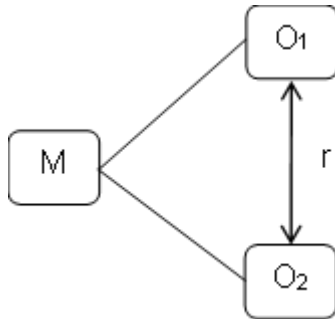
De acuerdo al nivel se clasifica como correlacional, en base al objetivo perseguido, particularmente determinar si existe algún vínculo entre variables. Baena (2017), señala que este nivel de estudio se enfoca en comprobar si existe vínculo alguno entre dos o más fenómenos.

3.1.2 Diseño de investigación

Respecto al diseño metodológico, se caracteriza por ser no experimental, de tipo transversal. Lo primero de ellos porque las variables son estudiadas en su estado natural (Arias, 2020); mientras que lo segundo corresponde a que la investigación recolectará datos en un único momento. Se esquematiza de la siguiente manera:

Figura 1.

Diseño del estudio



Nota. Tomado de Hernández y Mendoza (2018).

Esta figura demuestra que ambas variables serán correlacionadas a través de una prueba de hipótesis, donde: O_1 representa a los incentivos laborales y O_2 la productividad laboral, a partir de los datos de la muestra (M).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 01: Incentivos laborales

Definición conceptual: Rolin (2020) sostiene que el incentivo laboral se presenta como un factor esencial que influye de manera positiva en el desenvolvimiento de cada trabajador, debido a que incrementa la satisfacción laboral y hace que los trabajadores sean más productivos, permitiendo el desarrollo empresarial, pudiendo ser de tipo monetarios y no monetarios.

Definición operacional: Esta variable se evaluó a través de un cuestionario en escala ordinal tipo Likert, distribuidos en 18 ítems.

Indicadores:

Dimensión incentivos monetarios; (Diferencias salariales, niveles salariales, compensación por horas extras, capacitación y seminario).

Dimensión incentivos no monetarios; (Descansos laborales, retroalimentación, ascensos, recompensas, familiaridad)

Escala de medición:

Ordinal (1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre.)

Variable 02: Productividad

Definición conceptual: La productividad laboral, también conocida como productividad del trabajo, mide la relación entre la producción obtenida en un determinado período de tiempo y la cantidad de trabajo puesto en el proceso de producción, combinando los factores de producción y los insumos para producir una determinada cantidad de bienes y servicios (Inegi, 2015).

Definición operacional: Esta variable se evaluó a través de un cuestionario en escala ordinal tipo Likert, distribuidos en 25 ítems.

Indicadores

Dimensión motivación laboral (Condiciones laborales, Compromiso)

Dimensión competencia laboral (Recursos disponibles, Cumplimiento, Requerimientos)

Dimensión satisfacción laboral (Autoestima, Reconocimiento, Continuidad)

Escala de medición

Ordinal (1: Nunca; 2: Casi nunca; 3: A veces; 4: Casi siempre; 5: Siempre.)

Asimismo, el detalle de las variables y su operacionalización se puede visualizar en el Anexo 1.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población del estudio estuvo conformada por el total de colaboradores del área de orientación al contribuyente en una municipalidad en Lima Metropolitana. De acuerdo con la sub gerencia de registro, orientación al contribuyente, recaudación y ejecutoria coactiva, son 76 personas. Ñaupas et al. (2018), confirma que una población se define en función a los objetivos que se persiguen, siendo también denominado universo poblacional.

Criterios de inclusión; se tomaron en cuenta a aquellos colaboradores que tuvieron un contrato vigente con la institución a la hora de tomar datos, que realizaron labores en el área de orientación al contribuyente en esta

municipalidad y que desearon participar voluntariamente en la investigación. Asimismo, los Criterios de exclusión se excluirán a quienes no trabajaron en dicho municipio, o pertenecieron a otras áreas, también se excluyó a quienes no desearon participar de la investigación.

3.3.2 Muestra

En cuanto a la muestra, fue calculada mediante la fórmula para poblaciones finitas, de donde se obtuvo a 64 participantes, siendo un tamaño muestral representativo a la población señalada. Es así que Sucasaire (2021), refiere que una muestra es el subconjunto de la población, donde se refleja las mismas características del universo.

3.3.3 Muestreo

Por tanto, la forma de selección de los participantes se realizó mediante un muestreo no probabilístico aleatorio simple, el cual no emplea fórmula alguna para su elección (Arias, 2020).

3.3.3 Unidad de análisis

Colaboradores del área de orientación al contribuyente en una municipalidad en Lima Metropolitana.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica a emplear fue la encuesta, la cual, de acuerdo con Niño (2019), permite la obtención de datos a través de un cuestionario con un conjunto de preguntas. Al respecto, el instrumento de recolección fue el cuestionario, sustentado por los metodólogos Arias y Covinos (2021), como aquella herramienta que ayudan a obtener datos de manera más directa y flexible del objetivo de estudio.

Es así que, como parte de los cuestionarios, las características del primero de ellos es que se encuentra en una escala ordinal, la conforman 18 ítems, distribuidos en dos dimensiones: incentivos monetarios y no monetarios. Mientras que, el segundo cuestionario también se encuentra en escala ordinal, está confirmada por 25 ítems, distribuidos en tres dimensiones: motivación, productividad y satisfacción laboral.

Cabe destacar que ambos instrumentos presentan altos índices de validez y confiabilidad (Perez et al., 2020). La validez mediante juicio de expertos realizado por 3 docentes de la Universidad Cesar Vallejo (anexo 3) y la confiabilidad (anexo 4) con valores superiores a 0,7. No obstante, dado que se trabajó en otro contexto, se realizará nuevamente dichos requisitos para obtener datos más confiables.

3.5. Procedimientos

Se coordinó previamente con el encargado de la sub gerencia de registro, orientación al contribuyente, recaudación y ejecutoria coactiva de esta institución, en cuestión de la fecha y hora de aplicación de los cuestionarios, luego se aplicó el instrumento a la muestra seleccionada, el mismo que se realizó de manera presencial en un horario que no perjudique el normal desarrollo de actividades por parte de los colaboradores, finalmente se recolectaron cada uno de los cuestionarios para su posterior síntesis y procesamiento.

3.6. Método de análisis de datos

Empleó el método descriptivo e inferencial (Eslado, 2022), a través del software estadístico SPSS v.27, donde se procesó la información, previa digitalización de cada una de las respuestas obtenidas. Para este análisis se emplearon tablas de distribución y gráficos dinámicos donde se muestren los resultados de cada variable y sus dimensiones. Por otro lado, para la comprobación de las hipótesis específicas y general se hizo uso de una prueba inferencial, siendo seleccionada la R de Pearson en función a la forma de distribución de los datos. Cabe destacar que, para interpretar la significancia obtenida, cada valor por debajo del 0,05 permitió aceptar la hipótesis de alterna (H_a) y aquellos valores mayores a 0,05 aceptaron la hipótesis nula (H_0).

3.7. Aspectos éticos

En cumplimiento con los aspectos éticos, normados en diversos códigos de ética en cuanto a la calidad de investigaciones en respecto de sus principios, así como

las disposiciones señaladas en el Código de ética del Vicerrectorado de investigación de la Universidad Cesar Vallejo, se tomó en cuenta la no maleficencia, libertad, autonomía y justicia.

En ese sentido, dichos principios estuvieron referidos a no transgredir o generar daño de manera intencional a los participantes, la voluntaria participación de los individuos, la libertad de las personas para actuar bajo sus propias decisiones y la igualdad de trato.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Resultados descriptivos de los incentivos laborales

Tabla 1.

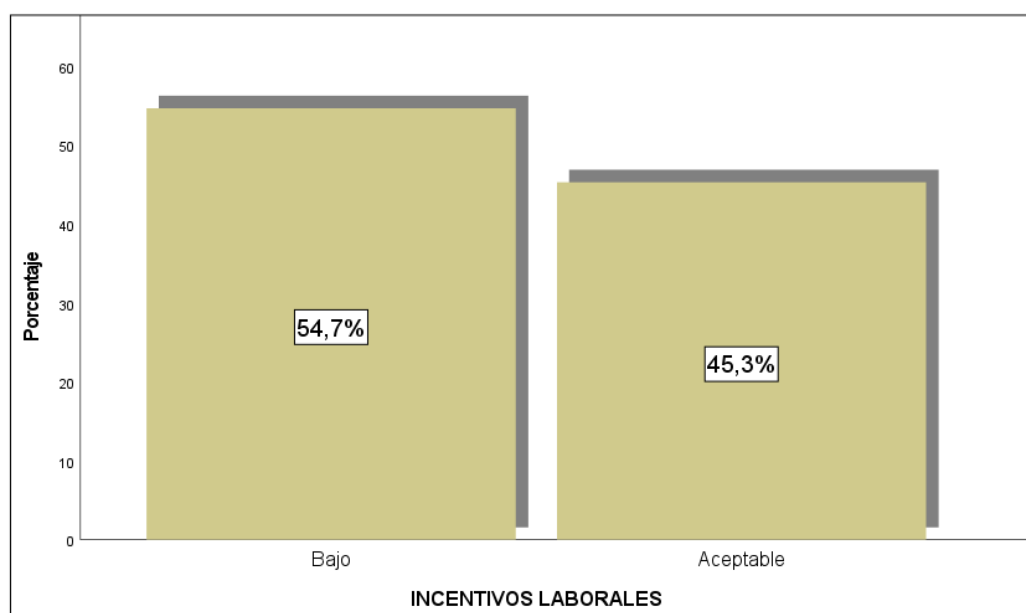
Nivel de incentivos laborales

Nivel	ni	%
Bajo	35	54,7
Aceptable	29	45,3
Alto	0	00,0
Total	64	100,0

Nota. ni: cantidad de servidores públicos participantes

Figura 2.

Histograma de frecuencia de la variable incentivos laborales



Los incentivos laborales en una municipalidad en Lima Metropolitana son percibidos como bajos de acuerdo al 54,7% de los servidores públicos de la subgerencia de orientación al contribuyente. Así también, el 43,3% afirma que estos son aceptables.

Tabla 2.

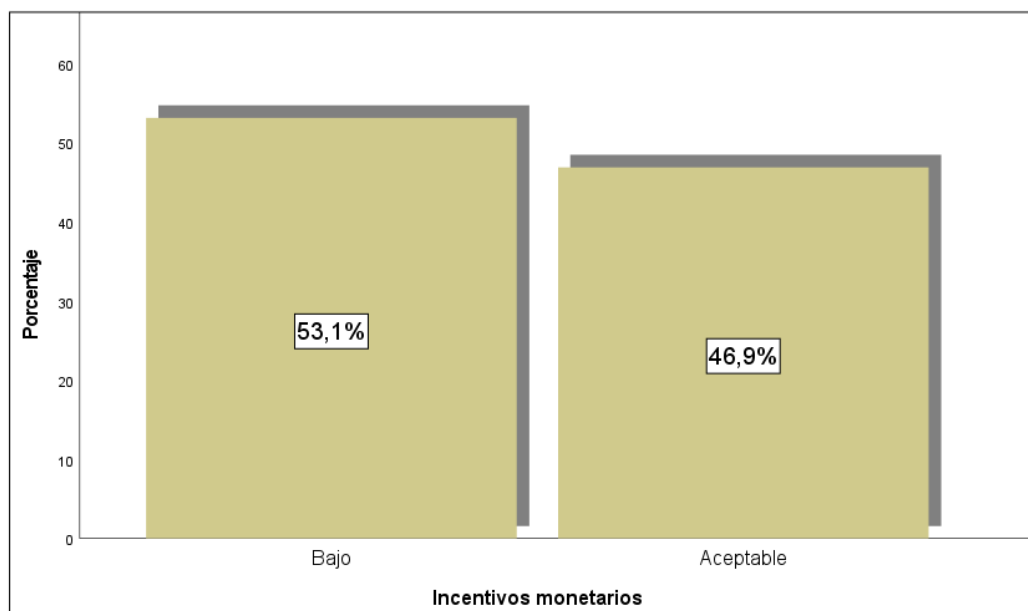
Nivel de incentivos monetarios

Nivel	ni	%
Bajo	34	53,1
Aceptable	30	46,9
Alto	0	00,0
Total	64	100,0

Nota. ni: cantidad de servidores públicos participantes

Figura 3.

Histograma de frecuencia de la dimensión incentivos monetarios



Los incentivos monetarios en una municipalidad en Lima Metropolitana son percibidos como bajos de acuerdo al 53,1% de los servidores públicos de la subgerencia de orientación al contribuyente. Mientras que, el 46,9% restante afirma que estos son aceptables.

Tabla 3.

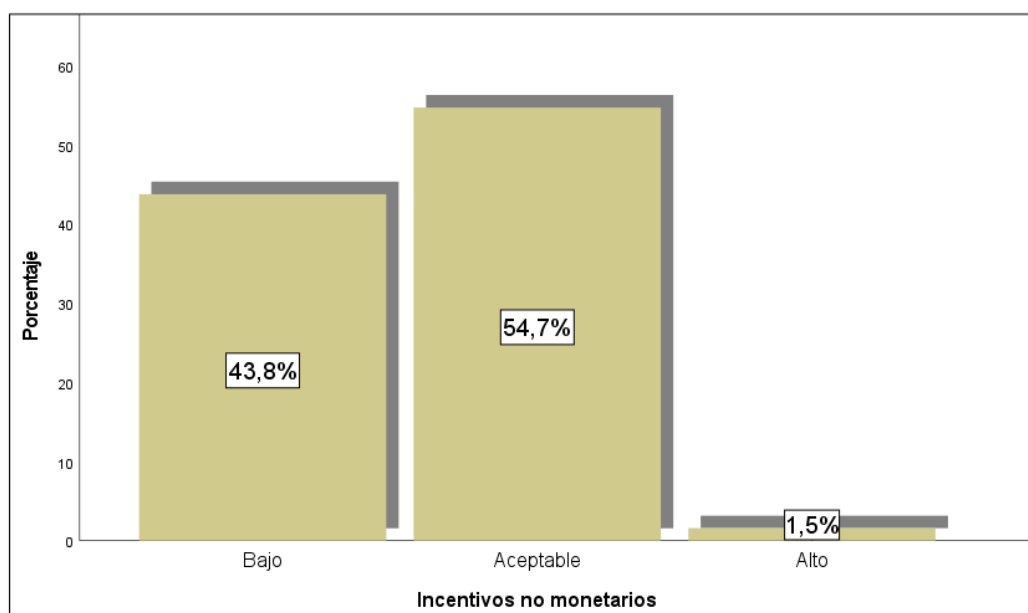
Nivel de incentivos no monetarios

Nivel	ni	%
Bajo	28	43,8
Aceptable	35	54,7
Alto	1	1,5
Total	64	100,0

Nota. ni: cantidad de servidores públicos participantes

Figura 4.

Histograma de frecuencia de la dimensión incentivos no monetarios



Los incentivos no monetarios en la municipalidad en Lima Metropolitana son percibidos como aceptables en la mayoría de los casos según el 54,7% de los servidores públicos de la subgerencia de orientación al contribuyente encuestados. Seguido del 43,8% que lo consideran en un nivel bajo y apenas el 1,5% en un nivel alto.

4.1.2. Resultados descriptivos de la productividad laboral

Tabla 4.

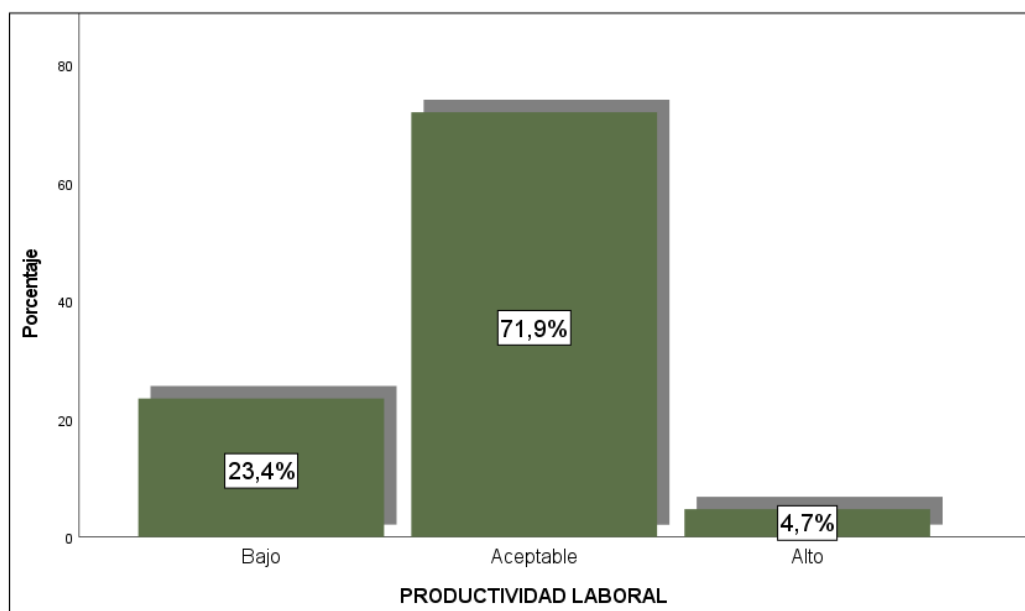
Nivel de productividad laboral

Nivel	ni	%
Bajo	15	23,4
Aceptable	46	71,9
Alto	3	4,7
Total	64	100,0

Nota. ni: cantidad de servidores públicos participantes

Figura 5.

Histograma de frecuencia de la variable productividad laboral



Existe una productividad laboral aceptable en los servidores públicos de la subgerencia de orientación al contribuyente de una municipalidad en Lima Metropolitana de acuerdo al 71,9%. No obstante, el 23,4% presenta una baja productividad y solamente el 4,7% tiene una productividad alta.

Tabla 5.

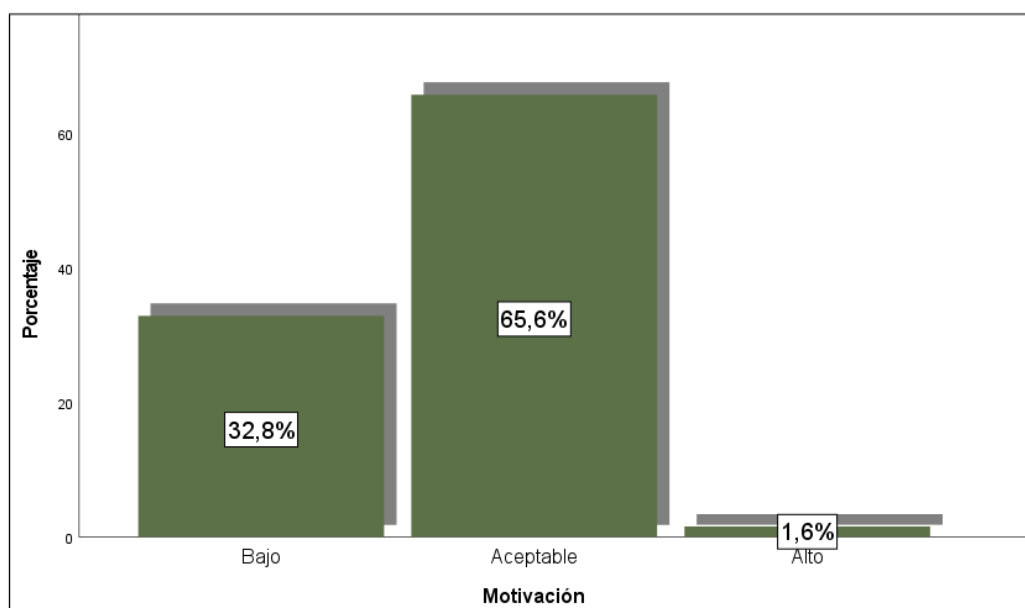
Nivel de motivación laboral

Nivel	ni	%
Bajo	21	32,8
Aceptable	42	65,6
Alto	1	1,6
Total	64	100,0

Nota. ni: cantidad de servidores públicos participantes

Figura 6.

Histograma de frecuencia de la dimensión motivación laboral



El nivel de motivación es aceptable entre los servidores públicos de la subgerencia de orientación al contribuyente de una municipalidad en Lima Metropolitana de acuerdo al 65,6%. No obstante, el 32,8% presentan una baja motivación y apenas el 1,6% se sienten altamente motivados.

Tabla 6.

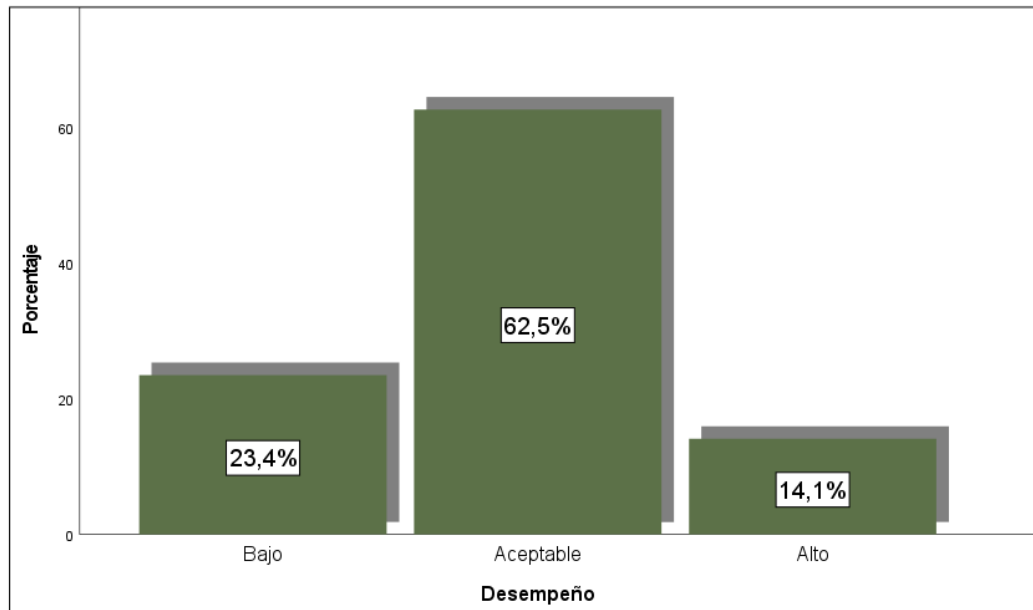
Nivel de competencia laboral

Nivel	ni	%
Bajo	15	23,4
Aceptable	40	62,5
Alto	9	14,1
Total	64	100,0

Nota. ni: cantidad de servidores públicos participantes

Figura 7.

Histograma de frecuencia de la dimensión competencia laboral



La competencia laboral es aceptable en los servidores públicos de la subgerencia de orientación al contribuyente de una municipalidad en Lima Metropolitana de acuerdo al 62,5%. Pero, existe un 23,4% que presentan bajos niveles de competencia, mientras que las competencias del 14,1% son altas.

Tabla 7.

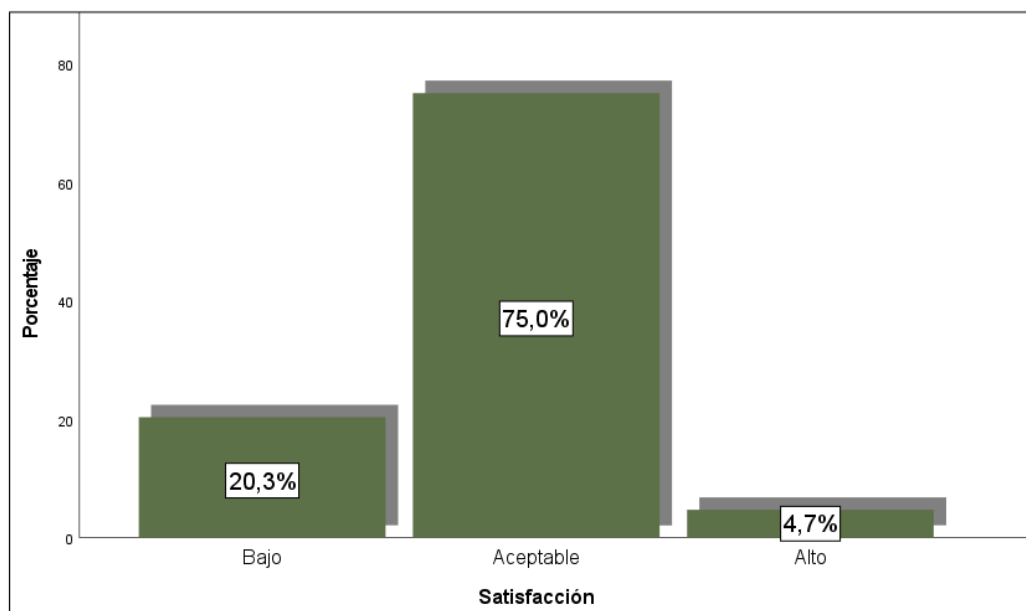
Nivel de satisfacción laboral

Nivel	ni	%
Bajo	13	20,3
Aceptable	48	75,0
Alto	3	4,7
Total	64	100,0

Nota. ni: cantidad de servidores públicos participantes

Figura 8.

Histograma de frecuencia de la dimensión satisfacción laboral



La satisfacción del 75% de servidores públicos de la subgerencia de orientación al contribuyente de una municipalidad en Lima Metropolitana es aceptable. Sin embargo, el 20,3% se siente insatisfecho y únicamente el 4,7% está totalmente satisfecho.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad de los datos

Para la identificación de una prueba estadística ideal en cuanto a la correlación, se realizó previamente la comprobación de la forma de distribución de los datos, partiendo de lo siguiente:

Ha: La distribución de los datos referentes a los incentivos laborales y productividad laboral no presentan una distribución normal.

Ho: La distribución de los datos referentes a los incentivos laborales y productividad laboral presentan una distribución normal.

Tabla 8.

Prueba de distribución de datos

	Kolmogorov-Smirnov [KS]		
	Estadístico	gl	Sig.
INCENTIVOS LABORALES	,112	64	,044
Incentivos monetarios	,076	64	,200
Incentivos no monetarios	,091	64	,200
PRODUCTIVIDAD LABORAL	,054	64	,200
Motivación laboral	,101	64	,172
Competencia laboral	,062	64	,200
Satisfacción laboral	,120	64	,022

El estadígrafo ejecutado fue KS dado que se cuenta con una base de datos mayor a cincuenta. En ese sentido, el valor de significancia supera el 0,05. Esto quiere decir que se rechaza Ha y acepta Ho, es decir, la distribución de los datos referentes a los incentivos laborales y productividad laboral presentan una tendencia paramétrica.

Dado ello, la prueba estadístico idónea para contrastar las hipótesis de investigación es la "R de Pearson", correspondiente a una categoría paramétrica.

4.2.2. Pruebas de hipótesis

Figura 9.

Grado de correlación de acuerdo al coeficiente R de Pearson

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
-0.75 = Correlación negativa considerable.
-0.50 = Correlación negativa media.
-0.25 = Correlación negativa débil.
-0.10 = Correlación negativa muy débil.
0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
+0.10 = Correlación positiva muy débil.
+0.25 = Correlación positiva débil.
+0.50 = Correlación positiva media.
+0.75 = Correlación positiva considerable.
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
+1.00 = <i>Correlación positiva perfecta</i> ("A mayor X, mayor Y" o "a menor X, menor Y", de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante).

Nota: Tomado del libro de Metodología de la investigación, p. 305. Hernández et al. (2014).

Hipótesis general:

Ha: Los incentivos laborales se relacionan significativamente con la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023.

Ho: Los incentivos laborales no se relacionan significativamente con la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023.

Tabla 9.

Tabla cruzada entre incentivos laborales y productividad laboral

		Productividad laboral				
		Bajo	Aceptable	Alto	Total	
Incentivos laborales	Bajo	Recuento	14	21	0	35
		% de N tablas	21,9%	32,8%	0,0%	54,7%
	Aceptable	Recuento	1	25	3	29
		% de N tablas	1,6%	39,1%	4,7%	45,3%
	Alto	Recuento	0	0	0	0
		% de N tablas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		Recuento	15	46	3	64
		% de N tablas	23,4%	71,9%	4,7%	100,0%

La tabla cruzada entre las variables de estudio muestra que un 39,1% de los servidores públicos encuestados en la subgerencia de orientación al contribuyente de una municipalidad en Lima Metropolitana confirman que los incentivos laborales afectan a la productividad laboral en un nivel aceptable, mientras que un 21,9% afirma que un nivel bajo de incentivos laborales genera también una baja productividad.

Tabla 10.

Correlación entre incentivos laborales y productividad laboral

		Productividad laboral
Incentivos laborales	R de Pearson	,471*
	Sig.	<,001
	N.	64

Nota. (*) Esta correlación resulta significativa en el rango 0,001.

De acuerdo con estos resultados, se comprueba la existencia de un vínculo significativo entre las variables dado que la prueba arrojó un valor por debajo del margen de error (0,05). Esto permite aceptar la H_a : Los incentivos laborales se relacionan significativamente con la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023. En ese sentido, se puede deducir también que dicha asociación es positiva por lo que, al contar con mejores incentivos laborales en esta institución, mayor será también la productividad de sus colaboradores en esta área.

Adicionalmente, presenta un coeficiente de 0,471 lo que señala una correlación con grado positivo medio. Al respecto, cada vez que se mejoren los incentivos laborales repercutirá también en la productividad laboral de la institución.

Hipótesis específica 1:

H_a : Los incentivos monetarios se relacionan con la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023.

Ho: Los incentivos monetarios no se relacionan con la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023.

Tabla 11.

Tabla cruzada entre incentivos monetarios y productividad laboral

			Productividad laboral			
			Bajo	Aceptable	Alto	Total
Incentivos monetarios	Bajo	Recuento	14	19	1	34
		% de N tablas	21,9%	29,7%	1,6%	53,1%
	Aceptable	Recuento	1	27	2	30
		% de N tablas	1,6%	42,2%	3,1%	46,9%
	Alto	Recuento	0	0	0	0
		% de N tablas	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total		Recuento	15	46	3	64
		% de N tablas	23,4%	71,9%	4,7%	100,0%

La tabla cruzada entre la dimensión incentivos monetarios y la variable productividad laboral muestran que un 42,2% de los servidores públicos encuestados en la subgerencia de orientación al contribuyente de una municipalidad en Lima Metropolitana confirman que los incentivos monetarios afectan a la productividad laboral en un nivel aceptable, mientras que un 21,9% afirma que un nivel bajo de incentivos monetarios genera también una productividad baja.

Tabla 12.

Correlación entre incentivos monetarios y productividad laboral

		Productividad laboral
	R de Pearson	,418*
Incentivos monetarios	Sig.	<,001
	N.	64

Nota. (*) Esta correlación resulta significativa en el rango 0,001.

Según los resultados de la tabla 10, se demuestra que existe un vínculo

representativo entre la dimensión “incentivos monetarios” y la variable “productividad laboral” puesto que la prueba arrojó un valor dentro del margen de error (0,05). Esto permite aceptar la H_a : Los incentivos monetarios se relacionan significativamente con la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023. Por lo tanto, se afirma que dicha asociación es positiva, es decir que, al contar con mejores incentivos de tipo monetarios en esta institución, mayor será la productividad de sus colaboradores en esta área.

Sin embargo, es bueno tener presente que el coeficiente es de 0,418, lo que señala una correlación positiva con grado medio. Esto quiere decir que al fortalecer este aspecto, repercutirá también en la productividad laboral de la institución.

Hipótesis específica 2:

H_a : Los incentivos no monetarios se relacionan con la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023.

H_o : Los incentivos no monetarios no se relacionan con la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023.

Tabla 13.

Tabla cruzada entre incentivos no monetarios y productividad laboral

			Productividad laboral			
			Bajo	Aceptable	Alto	Total
Incentivos no monetarios	Bajo	Recuento	13	15	0	28
		% de N tablas	20,3%	23,4%	0,0%	43,8%
	Aceptable	Recuento	2	30	3	35
		% de N tablas	3,1%	46,9%	4,7%	54,7%
	Alto	Recuento	0	1	0	1
		% de N tablas	0,0%	1,6%	0,0%	1,6%
	Total	Recuento	15	46	3	64
		% de N tablas	23,4%	71,9%	4,7%	100,0%

La tabla cruzada entre la dimensión incentivos no monetarios y la productividad laboral muestran que un 46,9% de los servidores públicos encuestados en la subgerencia de orientación al contribuyente de una municipalidad en Lima Metropolitana confirman que los incentivos no monetarios afectan a la productividad laboral en un nivel aceptable, mientras que un 20,3% afirma que un nivel bajo de incentivos no monetarios genera también una baja productividad.

Tabla 14.

Correlación entre incentivos no monetarios y productividad laboral

		Productividad laboral
	R de Pearson	,477*
Incentivos no monetarios	Sig.	<,001
	N.	64

Nota. ()* Esta correlación resulta significativa en el rango 0,001.

Teniendo en cuenta estos resultados, se comprueba la existencia de un vínculo significativo entre la dimensión “incentivos no monetarios” y la variable “productividad laboral” dado que la prueba arrojó un valor dentro del margen de error (0,05). Esto permite aceptar la H_a : Los incentivos no monetarios se relacionan significativamente con la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023. Esto se traduce en que, al contar con mejores incentivos no monetarios en esta institución, mayor será también la productividad de sus colaboradores.

Complementariamente, su coeficiente es 0,477, lo que señala una correlación positiva de grado medio. Por lo tanto, cada vez que se mejore los incentivos no monetarios en esta municipalidad, repercutirá de manera favorable también en la productividad laboral, inclusive poco más que los resultados de los incentivos monetarios.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre los incentivos laborales y la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023, respecto a la hipótesis general se afirma que hay una relación entre las variables de la investigación (Los incentivos laborales se relacionan significativamente con la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad en Lima Metropolitana) , el nivel de significancia fue de $0,001 < 0,05$ por lo cual se descartó la H_0 y se aceptó la H_a , según R de Pearson se demostró una correlación de 0,471. Este valor demuestra que existe una asociación positiva moderada entre las dos variables. Este resultado tiene similitud con el teórico de la primera variable Quispe (2022) quien sostiene que este tipo de mecanismos que estimula o induce al trabajador se realiza precisamente para superar las metas organizacionales establecidas, por lo que su finalidad es levantar la producción y/o mejorar los rendimientos, tanto del trabajador como de la organización. Mientras que, en coherencia con el segundo teórico Dávila et al. (2022), el incentivo laboral se configura como una forma para distribuir los beneficios derivados de los logros organizacionales, tanto en términos de objetivos alcanzados como del rendimiento individual del trabajador.

Los resultados coinciden con los trabajos previos de Morán et al. (2022), ejecutada en Lima, quienes llevaron a cabo un estudio con el objetivo principal de determinar la relación entre estas mismas variables dentro de una empresa del sector privado basados en un enfoque correlacional donde encontraron también una significancia de ,000, lo que llevó a la conclusión de que existe una relación positiva entre las variables. En otras palabras, se encontró evidencia de que, a mejores incentivos laborales, se observa una mejora en la productividad de los trabajadores. De igual manera, se asemeja al estudio de Agurto (2018) quien investigó la posible relación entre los incentivos laborales y la productividad de los colaboradores de una empresa en Chimbote obteniendo una significancia menor a ,05 en la prueba de hipótesis, lo que le permitió encontrar evidencia de una relación entre las variables, con un coeficiente de correlación moderado. En base a estos hallazgos, al contar con mejores incentivos laborales en la institución, mayor será también la productividad de sus

colaboradores. Por el contrario, si los incentivos se perciben como injustos o inadecuados, pueden tener un efecto negativo y disminuir la productividad en esa misma proporción.

El objetivo específico 1 de la investigación fue determinar la relación entre los incentivos monetarios y la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023, respecto a la hipótesis específica 1 se afirma que hay una relación entre ambos elementos (Los incentivos monetarios se relacionan significativamente con la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad en Lima Metropolitana) , el nivel de significancia fue de $0,001 < 0,05$ por lo cual se descartó la H_0 y se aceptó la H_a , según la R de Pearson se demostró una correlación de 0,418, demostrándose una correlación positiva con grado medio entre los incentivos monetarios y la productividad laboral. Este resultado tiene similitud con el aporte teórico de Delic et al. (2021) quien sugiere que generalmente los aspectos monetarios se refieren a las compensaciones económicas directas o indirectas, tales como aumentos salariales, bonificaciones, capacitación remunerada, pago por horas extras, premios, entre otros. Y, en respaldo teórico de Madero y Peña (2018) resultan ser elementos tangibles que también aumentan la motivación de los trabajadores en el desempeño de sus responsabilidades laborales, destacando que en ocasiones puede estar más relacionado con la obtención de recompensas financieras que con la correcta ejecución de sus funciones.

Los resultados coinciden con el trabajo previo de Aguilar (2021) obtuvo resultados semejantes al llevar a cabo una investigación científica en Arequipa con el objetivo de determinar la relación entre los incentivos laborales y la productividad de una organización en esa ciudad, quien encontró que sus resultados indicaron que las variables están relacionadas con un p-valor menor a 0,05, tanto a nivel de variables como de dimensiones, por lo que no solo es necesario implementar programas de incentivos monetarios, sino que también centrarse en el fortalecimiento de capacidades y por ende mejora de la productividad. Lo que permite confirmar que cada vez que se aumenten los incentivos laborales vinculados con aspectos salariales, compensaciones inclusive incentivos destinados a fortalecer los aprendizajes de los colaboradores

desatacados, ello podría aumentar la productividad laboral. Más aún cuando, algunas de las razones es que sienten mayor motivación para el desarrollo de funciones, teniendo claro que les espera una recompensa por su rendimiento fomentando la excelencia y superación personal.

El objetivo específico 2 de la investigación fue determinar la relación entre los incentivos no monetarios y la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad de Lima Metropolitana – 2023, respecto a la hipótesis específica 2 se afirma que hay una relación entre ambos elementos (Los incentivos no monetarios se relacionan significativamente con la productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad en Lima Metropolitana) , el nivel de significancia fue de $0,001 < 0,05$ por lo cual se descartó la H_0 y se aceptó la H_a , según la R de Pearson se demostró una correlación de 0,477, demostrándose una correlación positiva con grado medio entre los incentivos no monetarios y la productividad laboral. Este resultado tiene similitud con el aporte teórico de Madero y Peña (2018), quienes hacen referencia a elementos intrínsecos más que económicos tal es el caso del respeto, fortalecimiento mental y laboral, posición dentro de la empresa, capacitaciones, educación, flexibilidad en los turnos, y otros vinculados con el cargo laboral que los empleados desempeñan dentro de la compañía. Por ello toma en cuenta el ambiente laboral. Siendo importante destacar que tanto los incentivos monetarios como los no monetarios pueden ser complementarios y tener un impacto positivo en la productividad laboral, por lo que cada organización debe considerar cuál es la combinación adecuada de incentivos para motivar y comprometer a sus empleados de manera efectiva.

Los resultados coinciden con el trabajo previo de Campos (2021), quien desarrolló su investigación en la ciudad de Lima teniendo como objetivo determinar la relación entre los incentivos laborales y la productividad en una organización mediante enfoque cuantitativo y un diseño eminentemente correlacional, encontrando que los distintos tipos de incentivos brindados mejoran de alguna manera la productividad de los trabajadores, con valores de significancia de ,000 tanto en sus variables como en sus dimensiones, lo que respaldó la aceptación de la hipótesis y demostró la correlación de grado bajo. Para ello es necesario encontrar un equilibrio adecuado entre incentivos

monetarios y no monetarios para promover una productividad sostenible y un ambiente laboral saludable.

No obstante, si se tendría que optar por uno de los tipos de incentivos laborales, los no monetarios presentan una ligera ventaja. Para esto es bueno considerar que algunas de las razones por las que ocurren tales efectos se debe a que un trabajador con mayor valoración o reconocimiento, no necesariamente salarial, tales como un reconocimiento, certificado, entre otros, buscan impulsar un equilibrio entre el aspecto laboral y personal, brindando flexibilidad a los trabajadores dentro de un ambiente positivo. Sin embargo, considerando aspectos como un entorno de trabajo favorable, oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional y equilibrio entre vida laboral y personal, también pueden influir en la productividad de los trabajadores, por ende, al ofrecer mejores incentivos no monetarios en esta institución, conllevaría a una mayor la productividad de sus colaboradores.

VI. CONCLUSIONES

1. En referencia al objetivo general, de acuerdo a los resultados integrales alcanzados mediante el análisis inferencial, se determinó que entre las variables incentivos laborales y productividad laboral existe una relación significativa, con un R de Pearson de 0,471, confirmando que hay un grado de correlación positivo medio. Llegando a concluir que cada vez que se mejoren los incentivos laborales en esta institución pública, repercutirá también en la productividad laboral de manera positiva.
2. En referencia al primer objetivo específico, de acuerdo a los resultados obtenidos mediante el análisis inferencial, se determinó que entre los incentivos monetarios y la productividad laboral existe una relación significativa, con un R de Pearson de 0,418, confirmando que hay un grado de correlación positivo medio. Llegando a concluir que cada vez que se mejoren los se aumenten los incentivos monetarios vinculados con aspectos salariales, compensaciones inclusive incentivas destinados a fortalecer los aprendizajes de los colaboradores desatacados, esto generará también mayor productividad laboral.
3. En referencia al segundo objetivo específico, de acuerdo a los resultados obtenidos mediante el análisis inferencial, se determinó que entre los incentivos no monetarios y la productividad laboral existe una relación significativa, con un R de Pearson de 0,477, confirmando que hay un grado de correlación positivo medio. Llegando a concluir que cada vez que se mejoren los incentivos no monetarios, considerando aspectos como un entorno de trabajo favorable, oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional y equilibrio entre vida laboral y personal, y otros similares que no impliquen temas económicos, también puede influir de manera positiva en la productividad de los trabajadores.

VII. RECOMENDACIONES

1. Sobre el objetivo general del presente estudio, dado que se determinó una relación significativa y positiva entre los incentivos laborales y la productividad laboral, se recomienda que la municipalidad en Lima Metropolitana continúe mejorando y fortaleciendo los incentivos laborales ofrecidos a los empleados de la subgerencia de orientación al contribuyente. Esto podría incluir la revisión y actualización regular de los programas de incentivos existentes, así como la implementación de nuevos incentivos que se alineen con las necesidades y expectativas de los empleados.
2. De acuerdo al primer objetivo específico, considerando la relación significativa y positiva encontrada entre los incentivos monetarios y la productividad laboral, se sugiere que la municipalidad en Lima Metropolitana aumente los incentivos monetarios vinculados a aspectos salariales y compensaciones para los empleados de la subgerencia de orientación al contribuyente. Además, se recomienda desarrollar e implementar programas de reconocimiento y recompensas específicos que premien y fortalezcan los aprendizajes de los colaboradores destacados. Esto ayudará a motivar y estimular su competencia laboral de los empleados.
3. En función al segundo objetivo específico, el cual encontró una relación significativa y positiva entre los incentivos no monetarios y la productividad laboral, se aconseja a la municipalidad en Lima Metropolitana que mejore los incentivos no monetarios ofrecidos a los empleados de la subgerencia de orientación al contribuyente. Esto implica crear y mantener un entorno de trabajo favorable que promueva la colaboración, el desarrollo profesional y el equilibrio entre la vida laboral y personal de los empleados. Además, se deben identificar y proporcionar oportunidades de crecimiento y desarrollo para los empleados, como programas de capacitación, mentorías y opciones de ascenso, lo cual impactará positivamente en su productividad laboral.

REFERENCIAS

- Aguilar, K. (2021). *Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la empresa call center Konecta, Chiclayo 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].
<http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3481>
- Agurto, C. (2018). *Los incentivos laborales y la productividad de los colaboradores de la empresa Wc Pesca S.A.C en la ciudad de Chimbote en el año 2018* [Tesis de pregrado]. Universidad César Vallejo.
- Álvarez, B., Indacochea, B., Indacochea, A. A. Á., Yoza, N., & Figueroa, M. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 362-372.
- Amador, N., Aguirre, M., Anguiano, N., & Guizar, J. (2018). Productividad laboral de acuerdo al estado de salud del trabajador y el uso del móvil en organizaciones laborales. *Nova scientia*, 10(21), 1-20.
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración*. Enfoques Consulting EIRL.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2236>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Enfoques Consulting EIRL.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera Edición). Grupo Editorial Patria.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Banco Mundial. (2020). *Eficiencia del gasto público Medición y propuestas de*

mejora.

Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), Article 1. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: El capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.

Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>

Campos, J. (2021). *El sistema de incentivos y su relación con los niveles de satisfacción laboral de los vendedores de la empresa 3m en la ciudad de Lima, año 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Ricardo Palma]. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/4006>

Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos. http://www.sancristoballibros.com/libro/metodologia-de-la-investigacion-cientifica_45761

Carrillo, B., & Guevara, W. (2019). Modelo de Gestión Pública y Desempeño Laboral: Caso de un Municipio de Ecuador. *Revista Mapa*, 3(17), Article 17.

Castillo, D., Reyes, J., & Vasquez, E. (2019). Satisfacción laboral en las microempresas productoras de derivados lácteos del Cantón Cañar.

- Killkana sociales: Revista de Investigación Científica*, 3(1), 25-32.
- Castro, L., Armando, F., & Serna, G. (2018). Motivation and work incentives in standards of human resource management in the public sector. *Gestión en el Tercer Milenio*, 21(41), 43-52.
- Consultoría Interdisciplinaria en Desarrollo. (2023, enero 2). *El ranking de 17 entidades públicas con mejor y peor desempeño*. Diario Gestión; NOTICIAS GESTIÓN. <https://gestion.pe/economia/empresas/sector-publico-el-ranking-de-17-entidades-publicas-con-mejor-y-peor-desempeno-noticia/>
- Contraloría General de la República. (2022, diciembre 28). *Acta de Transferencia de Gestión*. Portal Transparencia de la Municipalidad Distrital de La Victoria. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4132171/Acta%20de%20Transferencia%20de%20Gestion.pdf.pdf?v=1676646459>
- Dávila, R., Agüero, E., Palomino, J., & Zapana, D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(1), 576-583.
- Daza, L., & Montoya, D. (2022). Proposal of a knowledge management model for fiscal control audits conducted by the office of the comptroller general of Medellin. *Revista CEA*, 8(16), 1-36. <https://doi.org/10.22430/24223182.1909>
- Desposorio, M. (2017). *Los incentivos laborales y su influencia en la productividad de la empresa Call Center Teleatento del Perú SAC, plataforma BBVA Continental, de la ciudad de Trujillo—2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Trujillo].

- <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/9100>
- Dessler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. Pearson Educación.
- Development Bank of Latin America. (2019). *Perspectivas económicas de América Latina 2019: Desarrollo en transición*. OECD.
<https://doi.org/10.1787/g2g9ff1a-es>
- Esan. (2021). *Calidad de Atención al Usuario en una Entidad Pública*. Programa de Especialización en Gestión Pública.
<https://www.esan.edu.pe/programa-de-especializacion/gestion-publica-nuevo/areas/gestion-publica/calidad-de-atencion-al-usuario-en-una-entidad-publica/>
- Eslado, E. (2022). *Clase invertida en el aprendizaje significativo en discentes de educación secundaria en una institución educativa, La Oroya 2022* [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95860>
- Foro Económico Mundial. (2019, octubre 9). *Global Competitiveness Report 2019*. World Economic Forum. <https://es.weforum.org/reports/global-competitiveness-report-2019>
- Gerencia de Planificación y Presupuesto. (2022, marzo 25). *Compendio Estadístico 2021*. Información Estadística.
<https://web.munilavictoria.gob.pe/mlv/transparencia?sec=8&cid=19&gid=43>
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. Mc Graw Hill Editorial.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/56cf64337c2fcc05d6a9120694e36d82.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la*

- investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta | RUDICS*. McGraw Hill Education. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Honores, N., Vargas, C., Espinoza, C., & Tapia, N. (2020). Importancia y capacitación personal: Aprendizaje colaborativo y productividad laboral en las empresas mineras. *593 Digital Publisher CEIT*, 5(Extra 6-1), 398-409.
- Huamán, M. (2019). *Análisis de los incentivos laborales y el desempeño de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Nuñoa—Melgar—Puno, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15841>
- Inegi. (2015). *Cálculo de los índices de productividad laboral y del costo unitario de la mano de obra 2015*. Libro electrónico. https://www.google.com.pe/books/edition/C%C3%A1lculo_de_los_%C3%ADndices_de_productivida/58HODwAAQBAJ?hl=es&gbpv=0
- Lauracio, C., & Lauracio, T. (2020). Síndrome de Burnout y productividad laboral en el personal de salud. *Revista Innova Educación*, 2(4), 543-554.
- López, Y., & Arapa, K. (2020). *La influencia de los incentivos laborales en el desempeño de los colaboradores de ventas* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica San Pablo]. <https://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/20.500.12590/16724>
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*, 29, 1-18. <https://doi.org/10.15174/au.2019.2153>
- Madero, S., & Peña, H. (2018). Percepción de los esquemas de incentivos

- monetarios y sus consecuencias en la pyme mexicana: Un estudio descriptivo. *Administración y Organizaciones*, 21(40), Article 40.
- Maldonado, R. (2018). *El programa de incentivos laborales y la motivación al personal de la inmobiliaria JC & R S.A.C, Moyobamba – 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Alas Peruanas].
<https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12990/7583>
- Morales, C. y Masis, A. (2014). La Medición de la Productividad del Valor Agregado una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica. *Tec Empresarial*, 8(2), 41-49.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4808514>
- Moran, R., Corzo, E., Quispe, J., & Diaz, D. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Universidad y Sociedad*, 14(1), Article 1.
- Municipalidad de La Victoria. (2023, abril 18). *Memoria Anual 2022. Planes y Políticas - Memorias Anuales*.
<https://web.munilavictoria.gob.pe/mlv/transparencia?sec=8&cid=12&gid=18>
- Naciones Unidas. (2020). *Productividad del sector público, evaluación de la gestión del gasto público e indicadores de desempeño en Guatemala*. Cepal.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7636/S00080661_es.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Niño, V. (2019). *Metodología de la investigación* (2.^a ed.). Ediciones de la U.
<https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=9546&pg=&ed=>
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa—Cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones

de la U.

Organización Internacional del Trabajo. (2022). *Coyuntura Laboral en América*

Latina y el Caribe. Dinámica de la productividad laboral en América

Latina (N.º 27; pp. 1-42). Naciones Unidas.

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_863688.pdf

Palmar, R., & Valero, J. (2022). Competencias y desempeño laboral de los

gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del

municipio Mara del estado Zulia1. *Espacios Públicos*, 17(39), Article 39.

Parrales, M., & Puerto, P. (2021). La Satisfacción de los Docentes y su

Incidencia en el Desempeño Profesional Educativo. *593 Digital Publisher*

CEIT, 6(1), 283-302.

Pebes, A., Uribe, C., & Loyola, G. (2019). Motivación y su relación con la

satisfacción laboral del profesional de enfermería en el servicio de

Medicina del Hospital Regional 2016. *Revista Enfermería la Vanguardia*,

7(1), Article 1. <https://doi.org/10.35563/revan.v7i1.186>

Penachi, N. (2019). Clima Organizacional y productividad Laboral del Instituto

Nacional de Defensa Civil – INDECI. *Gestión en el Tercer Milenio*,

22(44), Article 44. <https://doi.org/10.15381/gtm.v22i44.17314>

Perez, R., Seca, M., & Pérez, L. (2020). *Metodología de la investigación*

científica. Editorial Maipue.

[https://www.digitaliapublishing.com/a/80790/metodologia-de-la-](https://www.digitaliapublishing.com/a/80790/metodologia-de-la-investigacion-cientifica)

[investigacion-cientifica](https://www.digitaliapublishing.com/a/80790/metodologia-de-la-investigacion-cientifica)

Quispe, V. (2022). *Incentivos laborales y desempeño laboral: Caso en la*

empresa Grifos & Inversiones San José SAC, Juliaca, 2021 [Tesis de

licenciatura, Universidad Peruana Unión].

<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/5451>

- Rodriguez, A., Segura, X., Elizondo, M., Moreno, R., & Montalvo, J. (2020). Diagnóstico del impacto de la motivación laboral como medio para incrementar la productividad. Estudio de caso: Empresa TSR de Saltillo, Coahuila, México. *Revista ESPACIOS*, 41(43), 53-68.
- Rolin, C. (2020). Sistema De Incentivo Al Conocimiento: Una Herramienta Clave Para Mejorar El Rendimiento Laboral. *Business Innova Sciences*, 1(3), Article 3.
- Saeteros, J., & Orbe, M. (2021). Motivación organizacional como estrategia clave de la satisfacción laboral. *CIENCIAMATRIA*, 7(Extra 3), 572-592.
- Salazar, E., Alvarado, D., & Holguín, G. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *Dominio de las Ciencias*, 7(5), 581-596.
- Sánchez, E., Hurel, C., & Aguirre, M. (2022). Motivación laboral: Una mirada desde los incentivos a los trabajadores de la ciudad de Machala en Ecuador. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(Extra 4-1), 462-473.
- Silva, E., Silva, G., & Bautista, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Morales, región San Martín. *TZHOECOEN*, 10(1), Article 1.
<https://doi.org/10.26495/rtzh1810.124842>
- Silva, M. (2018). *Los incentivos laborales y su influencia en el desempeño laboral analista de crédito grupal, de la empresa Compartamos Financiera, Oficina de Trujillo Centro 2016* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego].

- <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4296>
- Soto, C., & Inga, A. (2019). Revisión sistemática de clima y productividad organizacional en Lima y Callao. *3c Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 8(4), 95-117.
- Suarez, R., Rodríguez, Y., y Muños, N. (2017). Analysis of perception about administrative strategies and the impact on labor productivity. *Rev. Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*, 4(8), 61-67.
[dx.doi.org/10.21017/rimci.2017.v4.n8.a33](https://doi.org/10.21017/rimci.2017.v4.n8.a33)
- Sucasaire, J. (2021). *Estadística descriptiva para trabajos de investigación: Presentación e interpretación de los resultados*.
<http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2241>
- Tejada, R. (2021). Incentivos intrínsecos al servidor público para una gestión por resultados eficiente. *Saber Servir: revista de la Escuela Nacional de Administración Pública*, 5, Article 5.
<https://doi.org/10.54774/ss.2021.05.05>
- Tristán, B., Terrones, M., & Gómez, S. (2018). La capacitación como un factor clave de mejora en el servicio público. *Universidad Autónoma de San Luis Potosí*, 285-295.
- Zea, C. (2021). *Análisis del Salario Emocional e impacto en la productividad laboral en el sector hotelero de Guayaquil caso Holliday-Inn*. [Thesis].
<http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/1573>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala
Variable 01: Incentivos laborales	Rolin (2020) sostiene que el incentivo laboral se presenta como un factor esencial que influye de manera positiva en el desenvolvimiento de cada trabajador, debido a que incrementa la satisfacción laboral y hace que los trabajadores sean más productivos, permitiendo el desarrollo empresarial, pudiendo ser de tipo monetarios y no monetarios.	Esta variable se evaluó a través de un cuestionario en escala ordinal tipo Likert, distribuidos en 22 ítems.	Incentivos monetarios	<ul style="list-style-type: none"> -Diferencias salariales -Niveles salariales -Compensación por horas extras -Capacitación y seminario 	Ordinal Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5
			Incentivos no monetarios	<ul style="list-style-type: none"> -Descansos laborales -Retroalimentación -Ascensos -Recompensas -Familiaridad 	

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala
Variable 02: Productividad laboral	La productividad laboral, también conocida como productividad del trabajo, mide la relación entre la producción obtenida en un determinado período de tiempo y la cantidad de trabajo puesto en el proceso de producción, combinando los factores de producción y los insumos para producir una	Esta variable se evaluó a través de un cuestionario en escala ordinal tipo Likert, distribuidos en 25 ítems.	<p>Motivación laboral</p> <hr/> <p>Competencia laboral</p> <hr/> <p>Satisfacción laboral</p>	<p>-Condiciones laborales -Compromiso</p> <hr/> <p>-Recursos disponibles -Cumplimiento -Requerimientos</p> <hr/> <p>-Autoestima -Reconocimiento -Continuidad</p>	<p>Ordinal</p> <p>Nunca = 1 Casi nunca = 2 A veces = 3 Casi siempre = 4 Siempre = 5</p>

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Tipo de escala
	determinada cantidad de bienes y servicios (Inegi, 2015).				



Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO 1 – INCENTIVOS LABORALES

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de ítems, los cuales debe calificar de forma clara marcando con una “X” en el recuadro, considerando las opciones de respuesta que se presentan a continuación. Gracias por su gentil participación.

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

Variable: Incentivos Laborales	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Incentivos monetarios	5	4	3	2	1
Indicador: Diferencias salariales					
1. El salario recibido está acorde con las responsabilidades ejecutadas en su área de trabajo.					
2. El salario que percibe por el desarrollo de sus funciones le brinda un estilo de vida satisfactorio.					
Indicador: Niveles salariales					
3. Los salarios recibidos están en función en las metas logradas.					
4. Considera que el salario en su institución está en promedio con los salarios que se perciben en otras municipalidades.					



5. El importe de los salarios percibidos en la Municipalidad les permite atender su presupuesto familiar.					
Indicador: Compensación por horas extras					
6. Al lograr las metas establecidas se les brinda beneficios monetarios.					
7. Al alcanzar las metas programadas se les brinda un bono de reconocimiento.					
Indicador: Capacitación y seminario					
8. La Municipalidad destina fondos para la capacitación de sus colaboradores.					
9. La Municipalidad destina fondos para brindar incentivos a sus colaboradores destacados.					
Dimensión 2: Incentivos no monetarios					
Indicador: Ascensos					
10. Existe transparencia para ascender a los cargos de dirección.					
11. En su área de trabajo los capacitan para seguir una línea de carrera.					
Indicador: Retroalimentación					
12. La Municipalidad realiza capacitaciones para mejorar la productividad en el trabajo.					
13. La Municipalidad realiza convenios con instituciones universitarias para capacitar a sus colaboradores.					



Indicador: Descansos laborales					
14. Tiene usted pausas activas en su jornada laboral.					
15. Se coordina la programación de sus vacaciones anuales.					
Indicador: Familiaridad					
16. La gerencia de atención al contribuyente organiza reuniones imprevistas con sus colaboradores.					
17. La retroalimentación constante le permite incrementar su desempeño laboral.					
Indicador: Recompensas					
18. Los colaboradores con alta productividad son recompensados y/o reconocidos en la institución.					



CUESTIONARIO 2 – PRODUCTIVIDAD LABORAL

Instrucciones: A continuación, se presentan una serie de ítems, los cuales debe calificar de forma clara marcando con una “X” en el recuadro, considerando las opciones de respuesta que se presentan a continuación. Gracias por su gentil participación.

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

Variable: Productividad laboral	S	CS	A	CN	N
Dimensión 1: Motivación laboral	5	4	3	2	1
Indicador: Condiciones laborales					
1. El jefe de área fomenta la confianza en los integrantes del equipo de trabajo.					
2. La infraestructura en su ambiente de trabajo le permite desempeñarse con eficiencia.					
3. El jefe de área promueve en los colaboradores un deficiente clima laboral.					
4. La institución le ofrece incentivos justos por horas extras de trabajo.					
5. Los incentivos promovidos por la institución son equitativos para todos los colaboradores.					
6. Existe equidad en la entrega de incentivos por metas logradas.					
Indicador: Compromiso					



7. La gestión de su jefatura los motiva al compromiso con la institución.					
8. Se considera un colaborador importante para cumplir los objetivos de la institución.					
Dimensión 2: Competencia laboral					
Indicador: Recursos disponibles					
9. La Municipalidad realiza un adecuado uso de los recursos financieros.					
10. La Municipalidad evalúa el desempeño de sus colaboradores con transparencia.					
Indicador: Cumplimiento					
11. Consideras que las competencias laborales contribuyen a lograr los objetivos de la Municipalidad.					
12. Consideras realistas las metas planificadas en tu área de trabajo.					
13. Se recompensa a los colaboradores que cumplen con las metas establecidas en el área de trabajo.					
14. Auditoría interna fiscaliza el cumplimiento de las metas planificadas.					
Indicador: Requerimientos					
15. El área de atención al contribuyente fiscaliza el cumplimiento de las metas planificadas.					
16. La Municipalidad cumple con los requerimientos establecidos en las normas					



laborales.					
17. La institución difunde las normas sobre sus derechos laborales.					
18. La Municipalidad implementa las sugerencias propuestas por sus contribuyentes.					
Dimensión 3: Satisfacción laboral					
Indicador: Autoestima					
19. Considera usted importante desarrollar talleres para empoderar su autoestima.					
20. Está satisfecho con el clima laboral en su área de trabajo.					
21. El liderazgo de su jefatura perjudica el trabajo en equipo.					
Indicador: Reconocimiento					
22. La institución es transparente al ofrecer el reconocimiento a sus colaboradores.					
23. Recibe usted beneficios económicos por incrementar su productividad laboral.					
Indicador: Continuidad					
24. La eficiencia en los trabajos realizados le garantiza contratos continuos.					
25. Considera usted acertada la política laboral en la Municipalidad.					

Anexo 3. Validación de los instrumentos

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Incentivos laborales y productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad distrital, La Victoria - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Dra. PLASENCIA MARIÑOS, YVETTE CECILIA	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Ceverino Navarro Damaris Coleny
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	En una municipalidad distrital, La Victoria - 2023
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 2 dimensiones, de 9 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 25 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Incentivos laborales

Rolin (2020) sostiene que el incentivo laboral se presenta como un factor esencial que influye de manera positiva en el desenvolvimiento de cada trabajador, debido a que incrementa la satisfacción laboral y hace que los trabajadores sean más productivos, permitiendo el desarrollo empresarial, pudiendo ser de tipo monetarios y no monetarios.





• **Variable 2:** productividad laboral

Hace referencia al nivel de empeño que los trabajadores concentran en el desarrollo de sus tareas, asumiendo responsabilidad y compromiso en dicho proceso, pues forma parte de su propio beneficio y del progreso organizacional (Jara et al., 2018).

Variable	Dimensiones	Definición
Incentivos laborales	Incentivos monetarios	Según Delic et al. (2014, citado por Aguilar, 2021) por lo general se consideran a las modalidades económicas de forma directa o indirecta de compensaciones, como por ejemplo incrementos salariales, bonificaciones, capacitaciones pagadas, retribución de horas extras, premios, entre otros.
	Incentivos no monetarios	De acuerdo con Delic et al. (2014, citado por Aguilar, 2021) hace referencia a elementos intrínsecos más que económicos tal es el caso del respeto, acervo mental y laboral, posición dentro de la empresa, capacitaciones, educación, flexibilidad en los turnos, accesos a información relevante, etc.
productividad laboral	Motivación	Según Pebes et al. (2019)p) la motivación laboral hace referencia al nivel de disposición que maneja el empleado para alcanzar los objetivos organizacionales.
	Desempeño	Según Salazar et al. (2021) está enfocada al comportamiento del trabajador relacionándolo con otros factores lejanos al centro laboral, debido a ello está orientada a la satisfacción.
	Satisfacción	Según Pebes et al. (2019) se presenta como la agrupación de la parte sentimental y emotiva del ser humano, ya sea favorable o desfavorable, es como éstos llegan a percibir el trabajo que realizan.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Incentivos laborales y productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad distrital, La Victoria - 2023," elaborado por Ceverino Navarro Damaris Coleny en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.



	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Variable del instrumento: Incentivos laborales
Primera dimensión: Incentivos monetarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Diferencias salariales					
El salario recibido está acorde con las responsabilidades ejecutadas en su área de trabajo.	1	3	3	3	
El salario que percibe por el desarrollo de sus funciones le brinda un estilo de vida satisfactorio.	2	3	4	3	
Indicador: Niveles salariales					
Los salarios recibidos están en función en las metas logradas.	3	3	4	3	
Considera que el salario en su institución esta en promedio con los salarios que se perciben en otras municipalidades	4	3	3	4	
El importe de los salarios percibidos en la Municipalidad les permite atender su presupuesto familiar.	5	3	4	4	
Indicador: Compensación por horas extras					
Al lograr las metas establecidas se les brinda beneficios monetarios.	6	3	4	4	
Al alcanzar las metas programadas se les brinda un bono de reconocimiento.	7	4	3	3	
Indicador: Capacitación y seminario					
La Municipalidad destina fondos para la capacitación de sus colaboradores.	8	4	4	3	
La Municipalidad destina fondos para brindar incentivos a sus colaboradores destacados.	9	4	3	3	

- Segunda dimensión: Incentivos no monetarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Ascensos					
Existe transparencia para ascender a los cargos de dirección.	10	3	3	3	
En su área de trabajo los capacitan para seguir una línea de carrera.	11	3	4	4	
Indicador: Retroalimentación					
La Municipalidad realiza capacitaciones para mejorar la productividad en el trabajo.	12	4	4	3	
La Municipalidad realiza convenios con instituciones universitarias para capacitar a sus colaboradores.	13	4	4	3	





Indicador: Descansos laborales					
Tiene usted pausas activas en su jornada laboral.	14	4	4	4	
Se coordina la programación de sus vacaciones anuales.	15	3	4	3	
Indicador: Familiaridad					
La gerencia de atención al contribuyente organiza reuniones imprevistas con sus colaboradores.	16	4	4	4	
La retroalimentación constante le permite incrementar su desempeño laboral.	17	3	4	4	
Indicador: Recompensas					
Los colaboradores con alta productividad son recompensados y/o reconocidos en la institución.	18	3	4	4	

Variable del instrumento: Productividad Laboral

- Primera dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Condiciones laborales					
El jefe de área fomenta la confianza en los integrantes del equipo de trabajo.	1	3	4	3	
La infraestructura en su ambiente de trabajo le permite desempeñarse con eficiencia.	2	3	4	4	
El jefe de área promueve en los colaboradores un deficiente clima laboral.	3	4	3	4	
La institución le ofrece incentivos justos por horas extras de trabajo.	4	4	3	4	
Los incentivos promovidos por la institución son equitativos para todos los colaboradores.	5	4	3	4	
Existe equidad en la entrega de incentivos por metas logradas.	6	4	4	4	
Indicador: Compromiso					
La gestión de su jefatura los motiva al compromiso con la institución.	7	3	3	4	
Se considera un colaborador importante para cumplir los objetivos de la institución.	8	4	3	4	

- Segunda dimensión: Desempeño

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Recursos disponibles					
La Municipalidad realiza un adecuado uso de los recursos financieros.	9	3	3	4	
La Municipalidad evalúa el desempeño de sus colaboradores con transparencia.	10	3	4	3	



Indicador: Cumplimiento					
Consideras que tu desempeño laboral contribuye a lograr los objetivos de la Municipalidad.	11	3	3	3	
Consideras realistas las metas planificadas en tu área de trabajo.	12	3	4	4	
Se recompensa a los colaboradores que cumplen con las metas establecidas en el área de trabajo.	13	3	4	3	
Auditoría interna fiscaliza el cumplimiento de las metas planificadas.	14	3	4	4	
Indicador: Requerimientos					
El área de atención al contribuyente fiscaliza el cumplimiento de las metas planificadas.	15	3	3	3	
La Municipalidad cumple con los requerimientos establecidos en las normas laborales.	16	4	3	3	
La institución difunde las normas sobre sus derechos laborales.	17	3	3	4	
La Municipalidad implementa las sugerencias propuestas por sus contribuyentes.	18	4	4	4	

- Tercera dimensión: Satisfacción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Autoestima					
Considera usted importante desarrollar talleres para empoderar su autoestima.	19	4	4	3	
Está satisfecho con el clima laboral en su área de trabajo.	20	3	4	4	
El liderazgo de su jefatura perjudica el trabajo en equipo.	21	4	3	4	
Indicador: Reconocimiento					
La institución es transparente al ofrecer el reconocimiento a sus colaboradores.	22	3	3	4	
Recibe usted beneficios económicos por incrementar su productividad laboral.	23	4	3	3	
Indicador: Continuidad					
La eficiencia en los trabajos realizados le garantiza contratos continuos.	24	4	4	4	
Considera usted acertada la política laboral en la Municipalidad.	25	4	4	4	



.....
Dra. PLASENCIA MARIÑOS, YVETTE CECILIA
DNI N° 18099550

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 2: Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Incentivos laborales y productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad distrital, La Victoria - 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Carlos Aurelio Espinoza Agurto	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	Ceverino Navarro Damaris Coleny
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	En una municipalidad distrital, La Victoria - 2023
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 2 dimensiones, de 9 indicadores y 18 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 25 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Incentivos laborales

Rolin (2020) sostiene que el incentivo laboral se presenta como un factor esencial que influye de manera positiva en el desenvolvimiento de cada trabajador, debido a que incrementa la satisfacción laboral y hace que los trabajadores sean más productivos, permitiendo el desarrollo empresarial, pudiendo ser de tipo monetarios y no monetarios.





• **Variable 2:** productividad laboral

Hace referencia al nivel de empeño que los trabajadores concentran en el desarrollo de sus tareas, asumiendo responsabilidad y compromiso en dicho proceso, pues forma parte de su propio beneficio y del progreso organizacional (Jara et al., 2018).

Variable	Dimensiones	Definición
Incentivos laborales	Incentivos monetarios	Según Delic et al. (2014, citado por Aguilar, 2021) por lo general se consideran a las modalidades económicas de forma directa o indirecta de compensaciones, como por ejemplo incrementos salariales, bonificaciones, capacitaciones pagadas, retribución de horas extras, premios, entre otros.
	Incentivos no monetarios	De acuerdo con Delic et al. (2014, citado por Aguilar, 2021) hace referencia a elementos intrínsecos más que económicos tal es el caso del respeto, acervo mental y laboral, posición dentro de la empresa, capacitaciones, educación, flexibilidad en los turnos, accesos a información relevante, etc.
productividad laboral	Motivación	Según Pebes et al. (2019)p) la motivación laboral hace referencia al nivel de disposición que maneja el empleado para alcanzar los objetivos organizacionales.
	Desempeño	Según Salazar et al. (2021) está enfocada al comportamiento del trabajador relacionándolo con otros factores lejanos al centro laboral, debido a ello está orientada a la satisfacción.
	Satisfacción	Según Pebes et al. (2019) se presenta como la agrupación de la parte sentimental y emotiva del ser humano, ya sea favorable o desfavorable, es como éstos llegan a percibir el trabajo que realizan.



5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Incentivos laborales y productividad laboral en la subgerencia de orientación al contribuyente en una municipalidad distrital, La Victoria - 2023," elaborado por Ceverino Navarro Damaris Coleny en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.



	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Variable del instrumento: Incentivos laborales

Primera dimensión: Incentivos monetarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Diferencias salariales					
El salario recibido está acorde con las responsabilidades ejecutadas en su área de trabajo.	1			4	
El salario que percibe por el desarrollo de sus funciones le brinda un estilo de vida satisfactorio.	2			4	
Indicador: Niveles salariales					
Los salarios recibidos están en función en las metas logradas.	3			4	
Considera que el salario en su institución esta en promedio con los salarios que se perciben en otras municipalidades	4			4	
El importe de los salarios percibidos en la Municipalidad les permite atender su presupuesto familiar.	5			4	
Indicador: Compensación por horas extras					
Al lograr las metas establecidas se les brinda beneficios monetarios.	6			4	
Al alcanzar las metas programadas se les brinda un bono de reconocimiento.	7			4	
Indicador: Capacitación y seminario					
La Municipalidad destina fondos para la capacitación de sus colaboradores.	8			4	
La Municipalidad destina fondos para brindar incentivos a sus colaboradores destacados.	9			4	

- Segunda dimensión: Incentivos no monetarios

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Ascensos					
Existe transparencia para ascender a los cargos de dirección.	10			4	
En su área de trabajo los capacitan para seguir una línea de carrera.	11			4	
Indicador: Retroalimentación					
La Municipalidad realiza capacitaciones para mejorar la productividad en el trabajo.	12			4	
La Municipalidad realiza convenios con instituciones universitarias para capacitar a sus colaboradores.	13			4	





Indicador: Descansos laborales				
Tiene usted pausas activas en su jornada laboral.	14			4
Se coordina la programación de sus vacaciones anuales.	15			4
Indicador: Familiaridad				
La gerencia de atención al contribuyente organiza reuniones imprevistas con sus colaboradores.	16			4
La retroalimentación constante le permite incrementar su desempeño laboral.	17			4
Indicador: Recompensas				
Los colaboradores con alta productividad son recompensados y/o reconocidos en la institución.	18			4

Variable del instrumento: Productividad Laboral

- Primera dimensión: Motivación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Condiciones laborales					
El jefe de área fomenta la confianza en los integrantes del equipo de trabajo.	1			4	
La infraestructura en su ambiente de trabajo le permite desempeñarse con eficiencia.	2			4	
El jefe de área promueve en los colaboradores un deficiente clima laboral.	3			4	
La institución le ofrece incentivos justos por horas extras de trabajo.	4			4	
Los incentivos promovidos por la institución son equitativos para todos los colaboradores.	5			4	
Existe equidad en la entrega de incentivos por metas logradas.	6			4	
Indicador: Compromiso					
La gestión de su jefatura los motiva al compromiso con la institución.	7			4	
Se considera un colaborador importante para cumplir los objetivos de la institución.	8			4	

- Segunda dimensión: Desempeño

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Recursos disponibles					
La Municipalidad realiza un adecuado uso de los recursos financieros.	9			4	
La Municipalidad evalúa el desempeño de sus colaboradores con transparencia.	10			4	



Indicador: Cumplimiento					
Consideras que tu desempeño laboral contribuye a lograr los objetivos de la Municipalidad.	11			4	
Consideras realistas las metas planificadas en tu área de trabajo.	12			4	
Se recompensa a los colaboradores que cumplen con las metas establecidas en el área de trabajo.	13			4	
Auditoría interna fiscaliza el cumplimiento de las metas planificadas.	14			4	
Indicador: Requerimientos					
El área de atención al contribuyente fiscaliza el cumplimiento de las metas planificadas.	15			4	
La Municipalidad cumple con los requerimientos establecidos en las normas laborales.	16			4	
La institución difunde las normas sobre sus derechos laborales.	17			4	
La Municipalidad implementa las sugerencias propuestas por sus contribuyentes.	18			4	

- Tercera dimensión: Satisfacción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Indicador: Autoestima					
Considera usted importante desarrollar talleres para empoderar su autoestima.	19			4	
Está satisfecho con el clima laboral en su área de trabajo.	20			4	
El liderazgo de su jefatura perjudica el trabajo en equipo.	21			4	
Indicador: Reconocimiento					
La institución es transparente al ofrecer el reconocimiento a sus colaboradores.	22			4	
Recibe usted beneficios económicos por incrementar su productividad laboral.	23			4	
Indicador: Continuidad					
La eficiencia en los trabajos realizados le garantiza contratos continuos.	24			4	
Considera usted acertada la política laboral en la Municipalidad.	25			4	



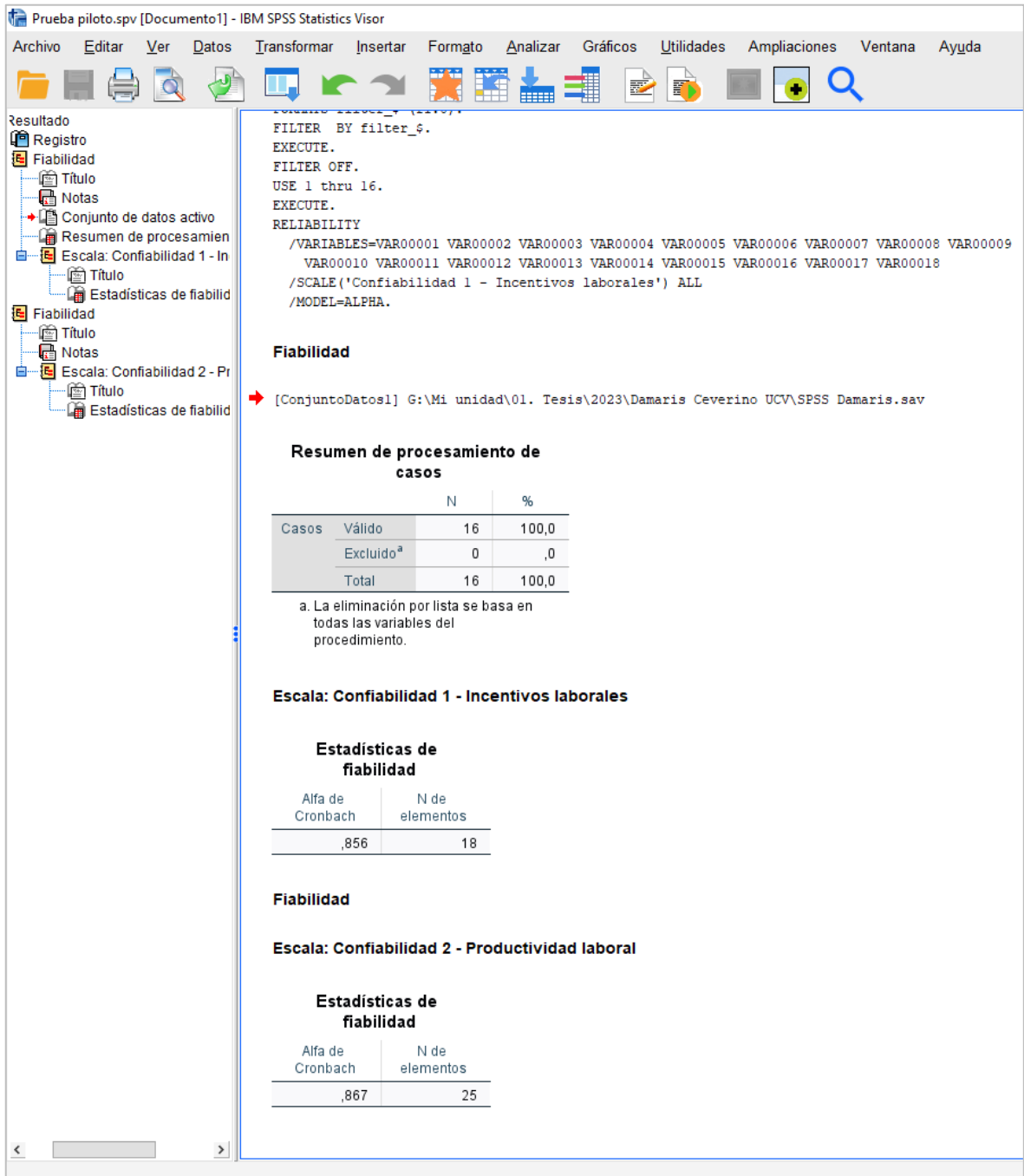
.....
Dr. ESPINOZA AGURTO CARLOS AURELIO
DNI N° 08283815

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 4. Confiabilidad de los instrumentos



Prueba piloto.spv [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Conjunto de datos activo
 - Resumen de procesamien
 - Escala: Confiabilidad 1 - In
 - Título
 - Estadísticas de fiabilidad
- Fiabilidad
 - Título
 - Notas
 - Escala: Confiabilidad 2 - Pr
 - Título
 - Estadísticas de fiabilidad

```

FILTER BY filter_$.
EXECUTE.
FILTER OFF.
USE 1 thru 16.
EXECUTE.
RELIABILITY
/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018
/SCALE('Confiabilidad 1 - Incentivos laborales') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

Fiabilidad

→ [ConjuntoDatos1] G:\Mi unidad\01. Tesis\2023\Damaris Ceverino UCV\SPSS Damaris.sav

Resumen de procesamiento de casos

Casos	N		%	
	Válido	Excluido ^a		
	16	0	100,0	,0
Total	16		100,0	

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Escala: Confiabilidad 1 - Incentivos laborales

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	18

Fiabilidad

Escala: Confiabilidad 2 - Productividad laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	25

Nota. Se observa una confiabilidad superior a 0,7. En el caso del primer cuestionario sobre incentivos laborales la confiabilidad exacta es de 0,856 y en el segundo cuestionario sobre productividad laboral la confiabilidad exacta es de 0,867, partiendo de una prueba piloto de 20 servidores públicos.

Anexo 5. Base de datos

Colaborador	INCENTIVOS LABORALES																	
	Incentivos monetarios									Incentivos no monetarios								
1	4	4	3	2	4	1	1	1	1	2	3	3	2	2	1	3	3	2
2	3	4	3	3	4	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	3	2
3	2	1	1	3	3	1	1	1	1	1	1	3	1	4	3	3	4	1
4	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1
6	2	2	1	1	5	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	2	2	1
7	3	3	1	3	4	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	4	1
8	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	3	3	1	3	3	3	4	2
9	3	3	2	4	3	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	3	2	1
10	3	3	3	4	3	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	3	3
11	2	1	2	3	1	1	1	2	1	1	3	2	1	3	4	2	4	1
12	4	4	3	2	4	1	1	4	1	4	4	4	4	5	5	4	4	3
13	3	3	3	4	3	1	1	3	1	2	3	3	1	1	2	2	2	1
14	3	3	3	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1
15	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3	5	1
16	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3
17	3	5	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	5	3	5	2
18	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	5	4	3	2
19	3	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
20	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3
21	5	5	5	5	4	1	1	1	2	2	3	3	1	1	1	2	5	1
22	4	4	5	4	4	1	1	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	2
23	2	2	1	3	3	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	3	1
24	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	4	1	1	1
25	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	5	1	3	1
27	3	3	1	3	3	1	1	3	1	1	1	3	2	3	3	3	1	1
28	4	4	4	3	4	1	1	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
29	2	3	2	2	3	1	1	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2
30	4	3	2	3	4	1	1	2	1	3	2	2	1	3	1	3	5	3

31	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	2	3	1	2	1	2	3	1
32	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2
33	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	2	3	3	3
34	2	2	2	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	5	3	3	3
35	5	5	4	3	4	1	1	3	2	3	3	3	3	1	1	3	3	3
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	4	4	3
37	2	3	2	3	5	2	1	3	1	2	1	2	3	1	1	2	2	5
38	1	3	1	1	3	1	1	2	2	1	2	2	1	3	1	2	3	1
39	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	2
40	4	3	5	3	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2
41	2	3	3	3	3	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	2	2	1
42	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	1	1	3	1	1	4	1	3	3	3	2	2	5	5	3	1
45	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	3	4	2
46	4	4	4	2	3	1	1	2	2	3	3	3	3	3	1	4	4	5
47	5	4	4	4	4	1	1	2	1	4	2	2	1	1	4	5	4	1
48	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	4	1	1	2	1
49	3	4	3	1	4	1	1	1	1	1	1	2	1	3	1	1	3	1
50	3	3	1	3	3	1	1	2	1	3	2	2	2	2	4	2	4	2
51	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	4	3	4	2
52	3	3	4	3	3	1	1	3	1	2	4	3	1	1	1	3	3	1
53	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
54	4	4	4	4	5	1	1	2	2	3	3	3	2	3	5	1	3	1
55	3	3	3	4	3	1	1	4	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3
56	1	3	2	1	2	1	1	3	1	3	3	3	3	3	4	3	4	1
57	4	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	2
58	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2
59	4	4	3	3	3	1	1	4	2	3	2	3	4	3	5	3	4	3
60	2	2	2	2	1	3	1	3	4	2	3	4	2	4	3	3	3	2
61	2	3	2	2	4	1	1	4	1	3	1	4	5	3	5	3	4	3
62	4	3	3	3	4	1	1	2	1	4	3	3	2	5	5	3	5	2
63	4	4	4	2	4	1	1	3	1	2	2	2	1	2	2	4	5	1
64	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4

Colaborador	PRODUCTIVIDAD LABORAL																									
	Motivación laboral								Competencia laboral										Satisfacción laboral							
1	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	4	4	1	2	2	3	3	1	3	4	2	1	1	3	4	
2	3	4	2	1	1	1	3	5	4	2	4	3	1	4	4	4	4	3	4	4	3	2	1	1	2	
3	3	2	3	1	1	1	1	5	1	2	5	3	1	1	2	3	2	2	3	4	4	1	1	3	1	
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
5	1	2	4	1	2	2	2	4	2	2	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	1	4	2
6	2	4	4	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	3	4	1	3	3	5	3	5	3	1	2	2	
7	3	3	4	1	1	1	2	4	2	1	4	3	1	1	2	3	1	2	3	3	3	1	1	3	2	
8	3	4	4	2	2	2	2	5	2	3	5	4	2	2	3	3	1	2	4	3	3	2	1	3	3	
9	3	2	3	2	3	2	2	4	3	3	5	3	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	1	2	3	
10	4	3	2	1	1	1	3	4	2	2	4	4	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	3	
11	4	3	4	1	1	2	3	4	3	4	4	5	1	3	3	3	2	2	4	3	2	3	1	1	3	
12	4	4	2	1	1	1	2	4	4	4	4	3	1	4	3	4	4	2	5	3	4	3	2	2	4	
13	2	2	2	1	1	1	2	5	2	2	2	3	3	2	1	3	1	2	5	1	3	3	1	3	2	
14	3	1	1	1	1	3	3	5	2	3	5	3	1	1	1	3	1	3	5	3	5	1	1	1	1	
15	4	3	2	1	1	1	4	5	3	3	3	4	1	3	3	3	4	1	1	3	3	2	1	4	3	
16	3	1	3	1	1	2	3	4	2	2	5	3	2	3	3	2	2	2	5	3	3	2	2	4	2	
17	5	5	1	2	1	1	5	5	3	3	5	5	2	3	3	3	3	3	5	5	1	1	1	1	3	
18	3	4	2	3	3	2	2	2	4	3	3	2	3	5	3	3	3	3	5	2	3	3	2	1	3	
19	3	2	3	1	1	1	3	5	3	1	4	3	1	3	3	3	3	3	5	3	2	1	1	3	3	
20	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	2	4	
21	1	4	4	1	4	1	4	5	4	3	5	5	1	2	5	5	5	4	4	5	2	4	1	5	4	
22	4	3	3	1	2	2	2	5	4	3	5	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	1	5	3	
23	2	4	3	1	1	1	1	5	2	1	5	3	1	3	2	2	2	2	3	2	3	1	1	1	1	
24	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	5	3	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	
25	2	1	1	1	2	1	1	4	2	2	4	3	1	3	1	1	1	1	5	2	1	2	1	2	1	
26	3	2	2	1	1	1	1	5	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	5	1	
27	3	3	3	1	1	1	3	5	1	2	5	3	1	5	5	4	3	3	5	3	3	1	1	5	1	
28	4	4	2	2	2	2	4	5	4	3	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5	1	3	1	5	5	
29	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	
30	3	4	2	2	2	2	4	5	3	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	4	2	3	1	4	3	
31	4	3	4	1	5	1	3	4	3	3	4	3	1	2	3	3	2	3	2	4	2	2	1	3	3	

32	3	3	3	1	2	2	2	5	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	1	3	3
33	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	4	2	3	2	2	3	5	2	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	1	5	1	3	3
35	5	3	1	1	2	2	5	5	3	3	5	5	2	5	1	4	2	2	3	4	1	2	1	3	3
36	4	4	4	1	2	1	2	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	1	2	1	3	3
37	2	3	2	1	1	1	3	5	2	2	5	3	2	3	3	3	3	2	5	3	3	2	1	2	3
38	3	1	4	1	2	2	2	1	1	1	3	3	1	2	3	3	3	3	1	1	5	1	1	1	1
39	5	4	1	1	1	1	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	5	1	3	2	4	3
40	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	5	4
41	3	1	1	1	2	1	1	2	3	3	3	2	2	2	3	4	2	1	2	3	1	3	3	3	3
42	3	3	3	2	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	5	4	5	1	1	1	1	4	2	1	3	2	1	1	3	1	1	3	5	5	1	1	1	1	1
45	2	2	1	1	1	1	1	4	2	1	5	3	1	5	3	2	2	2	4	3	2	1	1	2	2
46	5	4	5	1	1	2	5	5	4	4	2	5	2	3	3	3	3	3	5	5	1	2	1	3	2
47	5	4	1	1	4	1	5	5	4	4	5	5	1	4	5	4	3	3	5	4	5	5	1	4	4
48	3	5	5	1	1	2	2	4	4	3	5	4	2	3	4	4	3	4	5	3	4	2	1	1	2
49	3	3	3	1	1	1	1	5	3	1	5	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	1	1	3
50	5	2	1	1	1	1	3	4	3	2	4	4	1	3	3	4	3	3	2	4	4	1	1	4	3
51	4	3	3	1	1	1	3	5	2	2	4	3	2	3	2	3	3	2	4	2	4	2	1	3	2
52	3	3	3	1	1	1	3	5	3	3	5	3	1	2	4	3	2	4	1	3	3	1	1	3	3
53	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
54	3	4	1	1	1	2	3	5	4	4	5	4	2	4	4	4	1	3	5	4	2	3	1	4	1
55	2	3	3	3	3	2	3	5	3	3	5	5	2	4	1	5	4	4	5	4	1	5	1	5	1
56	4	4	3	1	1	1	3	3	3	4	4	4	1	5	5	4	4	4	5	3	2	1	1	5	4
57	3	4	2	3	3	3	3	4	4	5	5	4	2	3	3	5	2	2	5	3	3	3	1	3	3
58	3	3	1	1	1	2	1	5	2	3	5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	3
59	3	3	2	4	3	3	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	2	4	1	5	5
60	3	2	3	1	2	3	1	3	3	4	3	3	3	1	5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5
61	3	3	2	2	4	3	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	4	5	5	4	2	4	1	5	4
62	4	5	2	1	3	1	3	5	3	4	5	5	2	5	5	4	2	2	5	4	1	3	1	5	4
63	4	3	3	2	2	2	2	5	2	2	5	2	2	1	2	2	2	2	5	3	3	2	1	1	2
64	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	1	5	2	5	4