

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS**



**INCENTIVOS LABORALES Y LA SATISFACCIÓN DE LOS  
SERVIDORES PÚBLICOS BAJO EL RÉGIMEN LABORAL  
DEL DECRETO LEGISLATIVO 276 DEL GOBIERNO  
REGIONAL DE TACNA, 2021.**

**TESIS**

**Presentada por:**

**Bach. Rolando Duilio Liendo Yactayo**

**ORCID: 0000-0002-1595-0813**

**Asesor:**

**Dr. Guido Benedicto Palumbo Pinto**

**ORCID: 0000-0001-6660-2512**

**Para obtener el grado académico de:**

**MAESTRO EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

**TACNA – PERÚ**

**2024**

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS**

**Tesis**

**“INCENTIVOS LABORALES Y LA SATISFACCIÓN DE LOS  
SERVIDORES PÚBLICOS BAJO EL RÉGIMEN LABORAL  
DEL DECRETO LEGISLATIVO 276 DEL GOBIERNO  
REGIONAL DE TACNA, 2021”.**

Presentada por:

Bach. Rolando Duilio Liendo Yactayo

Tesis sustentada y aprobada el 14 de mayo del 2024; ante el siguiente jurado  
examinador:

**PRESIDENTE** : Dr. Edgar Gonzalo Parihuana Travezaño

**SECRETARIO** : Dr. Miguel Ángel Aquino Lima

**VOCAL** : Msc. Gisella Del Rosario Delgado Barreda

**ASESOR** : Dr. Guido Benedicto Palumbo Pinto

## DECLARACION JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Rolando Duilio Liendo Yactayo**, en calidad de **Egresado de la Mestria de Gestion y Políticas Publicas** de la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada de Tacna, identificado con DNI **40470068**.

**Soy autor de la tesis titulada:**

**“Incentivos Laborales y la Satisfaccion de los servidores publicos bajo el Regimen Laboral del Decreto Legislativo N° 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021”**, con asesor: Dr. Guido Benedicto Palumbo Pinto.

### DECLARO BAJO JURAMENTO

Ser el unico autor del texto entregado para obtener el grado academico de **Maestro**, y que tal texto no ha sido entregado ni total ni parcialmente para obtencion de un grado academico en ninguna otra universida o instituto, ni ha sido publicado anteriormente para cualquier otro fin.

Asi mismo, declaro no haber transgredido ninguna norma universitaria con respecto al plagio ni a las leyes establecidas que protegen la propiedad intelectual.

Declaro, que despues de la revision de la tesis con el sotware Turnitin se declara **19%** de similitud, ademas que el archivo entregado en formato PDF corresponde exactamente al texto digital que presento junto al mismo.

Por ultimo, declaro que para la recopilacion de datos se ha solicitado la autorizacion respectiva a las empresa u organización, evidenciandose que la informacion presentada es real y soy conocedor de las sanciones penales en caso de infringir las leyes del plagio y de falsa declaracion, y que firmo la presente con pleno uso de mis facultades y asumiendo todas las responsabilidades de ella derivada.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoria, originalidad y veracidad del contenido de la tesis, asi como por los derechos sobre la obra o invencion presentada. En consecuencia me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar como causa del trabajo presentado asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de los declarado o las que encontrasen causa en el contenido de la tesis. Libro o invento.

De identificarse fraude, pirateria, plagio, falsificacion o que el trabajo de investigacion haya sido publicado anteriormente, asumo las consecuencias y sanciones que de mi accion se deriven, sometiendome a la normatividad igente de la Universidad Privada de Tacna.

Lugar y fecha: **Tacna, 14 de mayo del 2024.**



Nombres y apellidos: **Rolando Duilio Liendo Yactayo**  
DNI **40470068**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis a mi familia, cuyo apoyo incondicional y amor han sido mi mayor fuente de inspiración y fortaleza a lo largo de este arduo proceso de investigación. También, quiero expresar mi profundo agradecimiento a mis amigos y profesores, cuyas enseñanzas y orientación me han guiado en este camino académico. Este trabajo es un tributo a todos aquellos que han compartido conmigo este viaje intelectual, y a quienes han creído en mi capacidad para lograrlo. Gracias por ser mi fuente de motivación constante.

## **AGRADECIMIENTOS**

Quiero expresar mi más sincero agradecimiento a todas las personas que contribuyeron de manera significativa a la realización de esta tesis. En primer lugar, agradezco a mi asesor(a) por su orientación experta, paciencia y dedicación a lo largo de este proceso. También, agradezco a mis amigos y familiares por su apoyo incondicional y ánimo constante. Además, quiero reconocer a todos los participantes de mi estudio, cuya colaboración fue fundamental para la recopilación de datos. Por último, agradezco a todas las fuentes académicas y recursos que consulté durante esta investigación. Sin su valiosa contribución, este trabajo no habría sido posible. Gracias a todos por ser parte de este logro académico.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	4
AGRADECIMIENTOS .....	5
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	6
ÍNDICE DE TABLAS .....	9
ÍNDICE DE FIGURAS.....	10
ÍNDICE DE APENDICES .....	11
RESUMEN.....	12
ABSTRACT .....	13
INTRODUCCION .....	14
CAPITULO I EL PROBLEMA .....	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	19
1.2.1. Interrogante principal .....	19
1.2.2. Interrogantes secundarias.....	19
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	19
1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
1.4.1. Objetivo general.....	21
1.4.2. Objetivos específicos.....	21
CAPITULO II MARCO TEÓRICO .....	22
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	22
2.1.1. Antecedentes internacionales.....	22
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	23
2.1.3. Antecedentes locales .....	25
2.2. BASES TEÓRICAS .....	25

2.2.1. Incentivos laborales .....	25
2.2.2. Satisfacción laboral .....	34
2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS.....	45
CAPITULO III MARCO METODOLOGICO .....	47
3.1. HIPÓTESIS .....	47
3.1.1. Hipótesis general .....	47
3.1.2. Hipótesis específicas .....	47
3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	48
3.2.1. Identificación de la variable 1 – incentivos laborales .....	48
3.2.2. Identificación de la variable 2 – satisfacción.....	48
3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	49
3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	49
3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	50
3.6. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN .....	50
3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA .....	50
3.7.1. Unidad de estudio.....	50
3.7.2. Población .....	50
3.7.1. Muestra .....	52
3.8. PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	53
3.8.1. Procedimiento .....	53
3.8.2. Técnicas .....	53
3.8.3. Instrumentos.....	54
CAPITULO IV RESULTADOS .....	55
4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO .....	55
4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS .....	55

4.3. RESULTADOS .....	56
4.3.1. Resultados por dimensiones de la variable 1 .....	56
4.3.2. Resultados por variable 1 .....	59
4.3.3. Resultados por dimensiones de la variable 2 .....	60
4.3.4. Resultados por variable 2 .....	63
4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA .....	64
4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS .....	65
4.5.1. Hipótesis general .....	65
4.5.2. Hipótesis específica 1 .....	66
4.5.3. Hipótesis específica 2 .....	68
4.5.4. Hipótesis específica 3 .....	69
DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	71
CONCLUSIONES .....	77
RECOMENDACIONES .....	80
Referencias .....	82
APÉNDICE .....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población y muestra de estudio.....	51
Tabla 2 Plan de formación y capacitación, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT .....	56
Tabla 3 Plan de bienestar social, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT .....	57
Tabla 4 Plan de incentivos laborales, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT.....	58
Tabla 5 Incentivos laborales, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT .....	59
Tabla 6 Dedicación al trabajo, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT .....	60
Tabla 7 Compromiso organizacional, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT.....	61
Tabla 8 Estado de ánimo, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT .....	62
Tabla 9 Satisfacción, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT.....	63
Tabla 10 Pruebas de normalidad de las variables de estudio y sus dimensiones ..	64
Tabla 11 Prueba Rho de Spearmarn para la comprobación de la hipótesis general	65
Tabla 12 Prueba Rho de Speamarn para la comprobación de la hipótesis especifica 1 .....	67
Tabla 13 Prueba Rho de Speamarn para la comprobación de la hipótesis especifica 2 .....	68
Tabla 14 Prueba Rho de Speamarn para la comprobación de la hipótesis especifica 3 .....	70

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Plan de formación y capacitación, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT .....	56
Figura 2. Plan de bienestar social, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT .....	57
Figura 3. Plan de incentivos laborales, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT .....	58
Figura 4. Incentivos laborales, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT .....	59
Figura 5. Compromiso organizacional, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT .....	60
Figura 6. Compromiso organizacional, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT .....	61
Figura 7. Estado de ánimo, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT .....	62
Figura 8. Plan de formación y capacitación, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT .....	63

## ÍNDICE DE APENDICES

Apéndice 1 Matriz de consistencia del proyecto de investigación. ....	89
Apéndice 2 Instrumentos de recolección de datos.....	91
Apéndice 3 Matriz de datos.....	95
Apéndice 4 Confiabilidad de los instrumentos.....	100
Apéndice 5 Validación por juicio de expertos.....	101

## RESUMEN

Objetivo, determinar la relación de los Incentivos laborales y la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021. Método, tipo básica, de diseño no experimental. Resultados, la mayoría es decir el 48,4% de los servidores públicos se encuentran en el nivel "Regular" para la variable incentivos laborales, mientras que para la variable satisfacción, el 57,9% tiene un nivel de satisfacción "Regular". Conclusiones, a través del análisis de la Prueba de Rho de Spearman se ha revelado una correlación positiva significativa (coeficiente de correlación = 0,643\*\*) entre los incentivos laborales y la satisfacción de los participantes. La robusta significancia estadística ( $p = 0,000$ ) y el tamaño de la muestra (126 casos) refuerzan la consistencia y relevancia de esta relación. En consecuencia, estos descubrimientos respaldan la hipótesis general, indicando que a medida que los incentivos laborales aumentan, la satisfacción laboral también experimenta mejoras consistentes y notables

Palabras clave: Incentivos laboral, satisfacción y Gobierno Regional de Tacna.

### **ABSTRACT**

Objective, to determine the relationship between labor incentives and the satisfaction of public servants under the labor regime of Legislative Decree 276 of the Regional Government of Tacna, 2021. Method, basic type, non-experimental design. Results: the majority, that is, 48.4% of public servants are at the "Regular" level for the work incentives variable, while for the satisfaction variable, 57.9% have a "Regular" level of satisfaction. Conclusions, through the analysis of Spearman's Rho Test, a significant positive correlation (correlation coefficient = 0.643\*\*) has been revealed between work incentives and the satisfaction of the participants. The robust statistical significance ( $p = 0.000$ ) and the sample size (126 cases) reinforce the consistency and relevance of this relationship. Consequently, these findings support the general hypothesis, indicating that as work incentives increase, job satisfaction also experiences consistent and notable improvements.

Keywords: Work incentives, satisfaction and Regional Government of Tacna.

## INTRODUCCION

En la actualidad, con los desafíos complejos que enfrenta la administración pública, la gestión efectiva de los recursos humanos se vuelve crucial para el éxito de las instituciones gubernamentales. En este contexto, el uso de incentivos laborales se destaca como una estrategia clave para mejorar tanto la satisfacción como el rendimiento de los funcionarios públicos. Este estudio se centra en analizar cómo los incentivos laborales afectan la satisfacción de los servidores públicos en el Gobierno Regional de Tacna, durante el año 2021, bajo el marco del Decreto Legislativo 276. Esta elección se justifica por la necesidad de comprender cómo los incentivos influyen en la motivación y compromiso de los servidores públicos en esta región específica, lo que puede contribuir significativamente a la eficiencia y efectividad de la gestión gubernamental en Tacna.

Esta investigación es de gran importancia dentro del contexto de la administración pública regional de Tacna, ya que ofrecerá información fundamental para la toma de decisiones estratégicas en cuanto a la gestión de recursos humanos. La mejora en la satisfacción laboral y el desempeño de los funcionarios públicos no solo puede generar una mayor eficacia y calidad en los servicios gubernamentales, sino también impactar positivamente en la percepción que la ciudadanía tiene sobre la gestión del gobierno. Además, este estudio ampliará el conocimiento existente en el campo de la gestión pública al analizar la implementación práctica de incentivos laborales en un entorno regional específico, lo que podría tener implicaciones valiosas para otras áreas geográficas y jurisdicciones. En síntesis, este trabajo tiene como objetivo iluminar un aspecto fundamental de la gestión pública regional y proporcionar recomendaciones sólidas para la continua mejora de las políticas de recursos humanos en el Gobierno Regional de Tacna.

La presente tesis se estructura en diversos capítulos que abordan distintos aspectos relacionados con la investigación:

El Capítulo I se dedica a exponer el planteamiento y la formulación del problema de investigación, justificando la relevancia del estudio y estableciendo los objetivos que se persiguen.

En el Capítulo II, se desarrolla el marco teórico, incluyendo una revisión de los antecedentes de investigación, la fundamentación teórica y científica, así como la definición de conceptos clave.

El Capítulo III se enfoca en describir el enfoque metodológico empleado en la investigación. Esto comprende la formulación de la hipótesis, la identificación de variables e indicadores, la determinación del tipo y nivel de investigación, el diseño de investigación seleccionado, la delimitación del ámbito y el periodo de estudio, la descripción de la población y la muestra utilizada, la operacionalización de variables, el proceso de recolección de datos, y el procedimiento de análisis e interpretación de la información.

En el Capítulo IV, se presentan los resultados del estudio, abarcando la descripción del trabajo de campo, la estructura de presentación de resultados, los hallazgos obtenidos, las pruebas estadísticas aplicadas, la verificación de las hipótesis y la discusión de los resultados. Por último, se presentan las conclusiones y las recomendaciones derivadas de la investigación.

## **CAPITULO I**

### **EL PROBLEMA**

#### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

A nivel internacional P&Agroup (2020) , haciendo referencia a Fleishman y Bass, autores de "Estudios de psicología industrial y del personal", la satisfacción laboral se encuentra estrechamente ligada a la calidad y cantidad de recompensas que las personas obtienen por su labor. Por lo tanto, los incentivos laborales se convierten en una herramienta poderosa para estimular el compromiso de los empleados, siempre y cuando se administren de manera adecuada. Este enfoque también indica que la principal función de los incentivos laborales es impulsar a los trabajadores de una organización a mejorar su rendimiento y productividad, motivados por la perspectiva de una compensación extra. De hecho, según el estudio de la IESE Business School sobre productividad y empresas saludables, asignar parte del presupuesto a los beneficios de los empleados puede reducir el costo promedio por empleado hasta en un 26%, gracias a la disminución del ausentismo, el incremento en la productividad, el fortalecimiento del compromiso del personal y la mejora del entorno laboral.

A nivel nacional según MINJUSDH (2022) , la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR, aprobó la Directiva "Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas". Esta directiva establece el Plan de Desarrollo de las Personas - PDP como un instrumento de gestión para planificar las acciones de capacitación en cada entidad. Asimismo, señala en el artículo 10°

de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, que el propósito del proceso de capacitación es mejorar el desempeño de los servidores civiles para garantizar la provisión de servicios de calidad a los ciudadanos.

A nivel local, específicamente en la Sede Central del Gobierno Regional de Tacna (GRT), según el Oficio N°1232-2022-GRA-SGRH/GOB.REG.TACNA, la Sub-Gerencia de Recursos Humanos remite al Plan de Desarrollo de las Personas - POP a la Gerencia Regional de Planeamiento, Presupuesto y Acondicionamiento Territorial durante el año en curso (2022). Este instrumento de gestión tiene como objetivo permitir la planificación de las acciones de capacitación dentro de la entidad, y se elabora tras identificar las necesidades de las distintas áreas. Dentro de este plan se incluyen acciones de capacitación específicas dirigidas a los servidores civiles, enfocadas en el desarrollo de competencias técnicas e interpersonales necesarias para que puedan desempeñar sus funciones de manera óptima. El propósito de estas acciones es que las entidades públicas mejoren su eficacia y eficiencia, brindando servicios de calidad a la ciudadanía, y también para fomentar el crecimiento personal de quienes forman parte de dichas entidades.

La capacitación se dirige a cerrar las brechas identificadas en los servidores civiles, reforzando sus habilidades y competencias. Esto contribuye a elevar la calidad de los servicios prestados a los ciudadanos y a potenciar las acciones del estado para alcanzar los objetivos institucionales. El Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) se estructura en cumplimiento con lo establecido en la Directiva "Normas para la gestión del proceso de capacitación en las entidades públicas" por parte de la Autoridad Nacional del Servicio Civil - SERVIR. Su propósito principal es promover el desarrollo profesional, técnico y ético del personal del sector público para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

En el Gobierno Regional de Tacna (GRT), se nota la importancia de modernizar las instituciones públicas, donde los servidores civiles deben adherirse a principios como el mérito, la capacidad y la responsabilidad. Sin embargo, para lograr esto, es crucial que reciban incentivos que fortalezcan sus habilidades y mejoren su desempeño, además de satisfacer sus aspectos personales y profesionales. Esto implica aumentar sus conocimientos y desarrollar habilidades que no solo mejoren su rendimiento, sino que también cierren las brechas existentes entre ellos. Este enfoque es esencial para alcanzar los objetivos institucionales en el GRT.

El entorno laboral se ve constantemente influenciado por nuevas tendencias culturales, sociales y organizativas, lo que lleva a cambios que afectan la estabilidad en las instituciones. Las organizaciones están optando por una gestión de recursos humanos más adaptable, reconociendo que proveer, desarrollar y retener el talento humano es una prioridad clave. Para lograr esto, se emplean diversos incentivos laborales que estimulan de manera positiva a los trabajadores. Este enfoque no solo busca motivar a los empleados, sino también fomentar la colaboración entre áreas, con el fin de alcanzar metas de manera efectiva y eficiente.

Los incentivos laborales buscan motivar y promover la iniciativa entre los servidores públicos. Esto se orienta hacia la realización de acciones que no solo generen una mayor satisfacción personal y profesional, sino que también estimulen comportamientos que contribuyan al bienestar tanto individual como colectivo. Estos incentivos sirven como impulso para fomentar actitudes y acciones positivas que beneficien tanto a cada individuo como al grupo en su conjunto.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### ***1.2.1. Interrogante principal***

- ¿Qué relación existe entre los Incentivos laborales y la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021?

### ***1.2.2. Interrogantes secundarias***

- ¿Qué relación existe entre el plan de formación y capacitación con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021?
- ¿Qué relación existe entre el plan de bienestar social con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021?
- ¿Qué relación existe entre el plan de incentivos laborales con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021?

## **1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

**a. Justificación teórica**

La justificación teórica radica en el uso de este estudio como punto de partida para investigaciones futuras sobre incentivos laborales y satisfacción de los empleados. Esto implica la importancia de contar con antecedentes documentados para evitar problemas similares o vinculados en investigaciones posteriores, con el propósito de ampliar el conocimiento en relación a las variables estudiadas.

**b. Justificación metodológica**

El estudio propone la aplicación de dos instrumentos para recolectar los datos por cada variable y luego analizarlos, además, estos instrumentos, serán validados por juicio de expertos y se les aplicará todas las acciones correspondientes para respetar los criterios metodológicos que exige la investigación científica como por ejemplo la confiabilidad y validez de los instrumentos de investigación que nos permitan alcanzar resultados concluyentes.

**c. Justificación práctica**

La justificación práctica radica en la posibilidad de implementar estrategias basadas en los resultados de la investigación para mejorar la satisfacción laboral del personal del Gobierno Regional de Tacna (GRT). Esta investigación busca determinar si los incentivos laborales desempeñan un papel relevante en dicha satisfacción, lo que permitirá la aplicación de estrategias para resolver problemas similares y, sobre todo, actuar de manera preventiva en el futuro.

## **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### ***1.4.1. Objetivo general***

- Determinar la relación de los Incentivos laborales y la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.

### ***1.4.2. Objetivos específicos***

- Determinar la relación entre el plan de formación y capacitación con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.
- Establecer la relación entre el plan de bienestar social con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.
- Identificar la relación entre el plan de incentivos laborales con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### ***2.1.1. Antecedentes internacionales***

Veintimilla (2021) en su tesis “La Satisfacción Laboral y su incidencia en el Clima Laboral de los colaboradores de la COAC Virgen del Cisne en el año 2018”, Se buscó identificar y definir la conexión entre la satisfacción y el ambiente laboral, utilizando una muestra de 90 colaboradores. Durante el análisis, se observó que la mayoría de las variables tenían puntuaciones bajas, y las subvariables en su totalidad mostraron niveles de insatisfacción. Al concluir la encuesta, se observó que un mayor nivel de satisfacción laboral no se correlacionaba con un clima laboral favorable.

Páez (2018) en su tesis “Efecto de los incentivos no Económicos en la Satisfacción laboral de los Trabajadores de una Organización pública” El objetivo fue evaluar el impacto de los incentivos no económicos en la satisfacción laboral de una entidad pública, utilizando un enfoque cualitativo. La muestra consistió en 134 servidores públicos. Como resultado, se determinó que los incentivos no económicos, los cuales generan salarios emocionales, tienen una relevancia moderada en el incremento del nivel de satisfacción laboral.

Shigüe (2021) en su tesis “Satisfacción laboral y clima laboral en los colaboradores de la avícola Pérez de la ciudad de Ambato”. El objetivo consistió en investigar la relación entre el Clima Laboral y la Satisfacción Laboral, empleando enfoques cualitativos y cuantitativos con un nivel correlacional. El estudio se llevó a cabo en el terreno de la práctica. Se ofrecen recomendaciones detalladas para que los integrantes de la organización puedan abordar deficiencias internas que podrían generar problemas en el futuro. Se espera que este proyecto proporcione el conocimiento necesario para Avícola Pérez, promoviendo las mejores prácticas para el desarrollo óptimo de sus actividades empresariales.

### ***2.1.2. Antecedentes nacionales***

Olivares (2021) en su tesis “Incentivos no económicos en la motivación laboral en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Lima, 2020” De tipo básica. El objetivo fue establecer la relación entre los incentivos no económicos y la motivación laboral. Los resultados de la investigación indicaron que la organización no mostraba interés en promover incentivos no económicos, lo que a su vez no generaba un aumento en la motivación de los trabajadores.

Obregón (2021) en su tesis “El programa de incentivos y la mejora a la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de San Juan, 2019 – 2020” El objetivo fue determinar la relación entre el programa de incentivos y la gestión municipal, utilizando una muestra de 44 trabajadores. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo no experimental de nivel correlacional. Los resultados mostraron una relación significativa entre el programa de incentivos y la gestión de la ciudad en base a las respuestas de los trabajadores de San Juan. Esta relación fue respaldada por el coeficiente de correlación Rho de Spearman, que indicó una correlación positiva significativa de 0.736 con un nivel de significación de 0.000 entre las variables.

Zaconetta (2021) en su tesis “Gestión del talento humano en el proceso administrativo de los incentivos laborales, Municipalidad de San Martín de Porres, 2021” El propósito fue determinar la relación entre la gestión del talento humano y el proceso administrativo de los incentivos laborales. La investigación se caracterizó por ser de tipo básica, con un alcance descriptivo y correlacional, utilizando una muestra de 204 colaboradores. Respecto a la gestión del talento humano, el 74% de los encuestados la consideraron moderadamente efectiva, el 25% la consideró efectiva y solo el 1% mencionó que faltaba. En cuanto al proceso de gobernanza, el 60% lo percibió como efectivo, el 38% como medianamente efectivo y solo el 2% lo calificó como insuficiente. Se aplicó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual indicó una asociación positiva y significativa entre las variables estudiadas.

Vargas (2021) en su tesis “Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos, 2020” El propósito principal fue establecer la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los colaboradores. Se trató de un estudio básico con un diseño no experimental, con una población y muestra de 50 colaboradores. Los resultados principales indican que la relación entre la satisfacción con los superiores y el desempeño de los empleados muestra una correlación positiva muy débil de 0.170, mientras que la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados también presenta una correlación positiva muy débil de 0.05. La conclusión principal extraída fue que no se evidenció una relación significativa entre la satisfacción laboral y el desempeño de los empleados en la Ciudad del Condado de Tabalosos durante el año 2020.

Palomino (2018) en su tesis “Incentivos Laborales y Desempeño Profesional de los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018” El propósito fue establecer la relación entre los incentivos

laborales y el desempeño profesional. Se utilizó un diseño no experimental con una muestra de 7 colaboradores. Los resultados revelaron una relación significativa y positiva, evidenciada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0.995. Esto indica una correlación muy alta, lo que sugiere que el comportamiento de ambas variables es extremadamente similar en conjunto.

### ***2.1.3. Antecedentes locales***

No se encontraron antecedentes a nivel local.

## **2.2. BASES TEÓRICAS**

### ***2.2.1. Incentivos laborales***

Según Zaviezo (2016), se hizo hincapié en que el incentivo representa una herramienta organizativa diseñada para recompensar a aquellos que alcanzan los objetivos establecidos. Estos se fundamentan en la idea de que la influencia externa, es decir, la inducción de un comportamiento resulta en un comportamiento anticipado por quien diseña dicha influencia.

Los sistemas de incentivos se posicionan como uno de los procesos de apoyo más críticos para reforzar las relaciones estructurales en una organización en su conjunto. Actúan como una herramienta fundamental para fomentar el comportamiento deseado por parte de los miembros de la misma (Nadler & Tushman, 1999).

Al respecto Tejada (2021), la compensación salarial ofrecida a los trabajadores altamente cualificados en el sector público tiende a ser relativamente baja. Esta situación no solo puede generar dificultades para atraer y retener talento, sino que también puede brindar pocos estímulos para el progreso profesional. Por otro lado, la introducción de la remuneración basada en el desempeño puede desmotivar a quienes tienen menos posibilidades de cumplir con ciertas metas, aunque también puede impulsar el esfuerzo, especialmente cuando los trabajadores entienden la relación entre su esfuerzo y los resultados obtenidos. En resumen, estos esquemas pueden atraer a trabajadores más capacitados y alinear sus incentivos con los objetivos de los directivos, disminuyendo así el problema del riesgo moral.

El incentivo laboral se caracteriza como una recompensa o reconocimiento entregado a un individuo o empresa con el propósito de mejorar la eficiencia y el rendimiento en la organización. Puede ser descrito también como un estímulo dirigido a un individuo para promover un comportamiento positivo o un rendimiento destacado en cualquier ámbito, con la intención de motivar a mantener esa conducta (Bravo, 2017).

Swiss (2005) sostiene que, idealmente, los incentivos, ya sean recompensas o penalizaciones, deben estar asociados al rendimiento real (deben ser selectivos) y ser percibidos como justos por los miembros de la organización, lo cual está vinculado a la información disponible sobre el desempeño. Destaca que los incentivos monetarios no han generado mejoras significativas en el desempeño de la gestión en las instituciones públicas.

Tejada (2021) las personas se guían por dos tipos de motivación al realizar su trabajo: la extrínseca, relacionada con la remuneración, ya sea monetaria o no, y la intrínseca, proveniente del disfrute, el interés o el sentido de propósito que surge de una actividad en particular. Los incentivos intrínsecos están vinculados a

motivaciones, inclinaciones o intereses específicos relacionados con las tareas o actividades propias del sector público, que a menudo se enmarcan en el servicio social.

De acuerdo con Chiavenato (2011), señala que simplemente recompensar a los empleados por el tiempo que invierten en actividades destinadas al desarrollo organizacional no es suficiente para garantizar el logro de las metas establecidas. En este sentido, proporcionar incentivos en el ámbito de Recursos Humanos puede ser de gran ayuda. Estos incentivos pueden motivar a los empleados a realizar sus funciones con una habilidad superior, a superar su desempeño actual para alcanzar resultados excepcionales en términos de rentabilidad y a impulsar la sostenibilidad competitiva de la organización en su campo respectivo.

Un sistema de sanciones está diseñado para dirigir la conducta de los colaboradores de acuerdo con las normas establecidas en la empresa. Su objetivo es prevenir desviaciones que puedan generar complicaciones en el desarrollo de ciertas actividades. Estas sanciones suelen incluir advertencias verbales o escritas. En casos más graves, pueden implicar una suspensión temporal o incluso el despido permanente del colaborador de la organización (Chiavenato, 2007).

Un bono se caracteriza por ser una modificación en la remuneración o un reconocimiento que recompensa un rendimiento superior al esperado. Este desempeño sobresaliente debe alcanzarse en contraposición a un salario fijo establecido previamente. La responsabilidad de ofrecer estos incentivos recae en la empresa, la cual busca motivar y recompensar el esfuerzo excepcional de sus empleados para alcanzar metas o resultados que superen las expectativas establecidas (Bravo, 2017).

Bravo (2017) El propósito de los incentivos es estimular a los empleados de una empresa para destacar en actividades gratificantes, las cuales pueden basarse en factores como la productividad por hora, la trayectoria laboral o una combinación de ambas. Estos incentivos buscan motivar a los trabajadores a esforzarse más y alcanzar niveles más altos de rendimiento, reconociendo y recompensando sus esfuerzos en áreas específicas de su desempeño laboral

Neira (2003) define el incentivo laboral como una parte variable del salario o reconocimiento que premia resultados superiores a los requeridos, los cuales deben lograrse a cambio de un salario fijo, siendo responsabilidad de la empresa lograrlo. Para que un incentivo funcione como motor de estímulo y no perjudique la productividad, es esencial establecer cuidadosamente un sistema de incentivos que respete las normas fundamentales. Esto incluye incentivos para cada categoría de horas trabajadas, controladas, no controladas y desocupadas. Además, se requiere un mantenimiento continuo del sistema, ya que pequeños cambios insignificantes podrían hacer que el sistema quede obsoleto en poco tiempo.

Palomino (2018), el incentivo se concibe como una estrategia implementada por la organización para reconocer el trabajo llevado a cabo por un colaborador cuyo desempeño demuestra una mayor motivación, estimulándolo a desempeñar sus labores con un esfuerzo destacado. Es importante señalar que estos incentivos se otorgan en función del tiempo o la duración del servicio prestado, con el fin de alcanzar ciertas metas como la cantidad de producción lograda en un periodo específico.

Espinoza y Huaita (2012) sostienen que tanto los incentivos monetarios como los no monetarios se emplean para alcanzar metas específicas, fortaleciendo así acciones excepcionales que contribuyen a mantener un estímulo apropiado para el logro de misiones establecidas como metas institucionales. Esto orienta el trabajo

hacia el beneficio de una comunidad, incentivando a los individuos a enfocarse en actividades que generen un impacto positivo en el entorno colectivo.

Los incentivos laborales representan una vía para impulsar el rendimiento en la realización de tareas, orientadas hacia el cumplimiento de objetivos dentro de plazos definidos. Esto posibilita la mejora en la calidad del trabajo y el fortalecimiento de habilidades o competencias profesionales, tanto a nivel individual como organizacional, como indican (Williams et al., 2012).

**2.2.1.1. Plan de Formación y Capacitación.** Según Neira (2003), el objetivo radica en ampliar y perfeccionar el nivel inicial de la educación superior, empleando tanto la educación formal como la informal. Esto tiene como finalidad el desarrollo de habilidades, competencias y valores que promuevan un mejor cumplimiento de la misión de la institución. A su vez, busca potenciar la capacidad individual, fortalecer los principios éticos en el servicio público y fomentar el desarrollo integral y personal de los individuos.

Según la DIPRES (1996), la formación de recursos humanos en el sector público busca alcanzar múltiples objetivos. Por un lado, pretende impulsar el desarrollo personal y profesional de los servidores públicos, enriqueciendo sus habilidades y competencias laborales. Por otro lado, se orienta a fortalecer la organización en su conjunto para que pueda cumplir con sus metas y objetivos institucionales. Esta formación abarca aspectos como la selección, promoción, compensación, evaluación y reconocimiento, influyendo de manera significativa en el progreso individual de los miembros de la organización y contribuyendo a su mejoría global.

En un servicio civil moderno que demanda una formación activa y participativa, los programas educativos deben estar definidos por metas y prioridades concretas, evaluándose en base a sus resultados. En este contexto, la naturaleza y el significado de esta formación difieren considerablemente de lo que

normalmente se entiende como formación profesional y laboral. Esta formación va más allá de la capacitación convencional, buscando un enfoque más dinámico y participativo que se evalúa y adapta en función de los resultados obtenidos, en sintonía con las necesidades cambiantes del servicio público moderno (DIPRES, 1996).

La capacitación de los funcionarios en servicio debe considerar cuidadosamente la trayectoria profesional de cada individuo, teniendo en cuenta sus competencias y experiencia previa proveniente de actividades formativas anteriores. Además, debe priorizar la necesidad humana innata de encontrar satisfacción en el trabajo. Esto implica responsabilizar a los servidores públicos no solo en términos de rendimiento, sino también en lo que respecta al significado de su labor y al desarrollo de sus capacidades individuales. La formación debe estar diseñada para detectar cambios, identificar necesidades emergentes y desarrollar una estrategia acorde con los objetivos institucionales. Es fundamental entender la formación como un proceso continuo que proporciona conocimientos y desarrolla habilidades con el propósito de mejorar tanto el rendimiento laboral como la calidad de vida en el entorno de trabajo. Estos son factores cruciales para que una entidad alcance sus metas establecidas (DIPRES, 1996).

ESAN (2016), el propósito fundamental de la formación es fomentar el avance tanto a nivel personal como dentro de las organizaciones. Desde la perspectiva individual, la formación tiene como metas proveer destrezas específicas para abordar desafíos laborales, enriquecer habilidades y conocimientos que a veces no se aplican en la jornada diaria, disminuir la supervisión requerida otorgando mayor autonomía en la toma de decisiones, y ampliar las oportunidades de promoción y crecimiento, al mismo tiempo que fortalece la satisfacción y confianza en el entorno laboral. Desde una perspectiva institucional, la capacitación está dirigida a mejorar la eficiencia y el rendimiento, optimizando el uso de los recursos

disponibles, al mismo tiempo que busca proporcionar una gestión más adaptable y flexible. Esto permite a la organización adaptarse con rapidez a los cambios acelerados de la época actual, facultando a cada miembro del equipo para contribuir con sus habilidades y eficacia hacia el logro óptimo de los objetivos institucionales.

**2.2.1.2. Plan de Bienestar Social Laboral.** Según Neira (2003), describe la capacitación como una serie de programas orientados hacia la creación, mantenimiento y mejora de las condiciones propicias para el desarrollo completo del empleado. Esto abarca no solo el crecimiento individual del trabajador, sino también el mejoramiento del nivel de vida tanto personal como familiar, impactando directamente en la satisfacción, eficacia y desempeño laboral. Además, busca identificar al colaborador como un activo vital para la organización en la que labora, asegurando su desarrollo holístico. Para llevar a cabo esta capacitación de manera efectiva, se propone realizar un diagnóstico exhaustivo del entorno y la cultura organizacional, a partir del cual se diseñarán estrategias y programas de intervención. Estas iniciativas estarán alineadas con la situación financiera del establecimiento y con la normativa vigente. La implementación exitosa de estos programas permitirá al establecimiento poner en marcha un Plan de Incentivos y Estímulos Laborales, enfocado en el bienestar social, los servicios funcionales y la calidad de vida en el trabajo.

Un plan de bienestar laboral engloba una serie de decisiones estratégicas dentro de una empresa, destinadas a garantizar el cumplimiento de las necesidades individuales, sociales, económicas y culturales de cada miembro de la organización. Su propósito es incrementar la productividad y la motivación del personal, al mismo tiempo que se busca una mejora constante en el entorno laboral. Este tipo de programa, dinámico, continuo y adaptable, tiene como objetivo fundamental integrar a empleados y empleadores, fomentar un ambiente laboral propicio y promover un estilo de vida saludable y motivado para lograr una mayor eficiencia y bienestar en el trabajo (Comfama, 2022).

Castañeda (2017) destaca que los planes de bienestar corporativo trascienden los límites de las trayectorias profesionales, ya que influyen en múltiples aspectos de la vida de los empleados, impactando su calidad de vida y aspectos inherentes a la naturaleza humana. Estos planes no solo forman parte esencial de la cultura organizacional, que se define por los valores y creencias compartidos dentro de la empresa, sino que también actúan como un motor que alinea las acciones de todos los miembros hacia un mismo propósito. Los objetivos fundamentales de un plan de bienestar son, en primer lugar, crear un entorno que fomente un estilo de vida saludable, contribuyendo al desarrollo tanto individual como colectivo. En segundo lugar, construir una propuesta de valor para los empleados mediante la promoción de una atmósfera positiva, la consolidación de relaciones basadas en la confianza y la generación de oportunidades significativas de aprendizaje.

Las estrategias que fomentan la independencia, el bienestar, el manejo emocional, la cohesión y el esparcimiento amplían las oportunidades de crecimiento al desencadenar la capacidad de generar, aprender e inspirarse, ya que fortalecen la conexión entre los individuos y la empresa. Si bien un plan de bienestar exitoso contempla incentivos económicos, como bonos o premios adicionales, es crucial complementarlos con otras acciones que nutran y respalden la motivación, el enfoque en metas, la capacidad de adaptación y la innovación (Castañeda (2017)).

**2.2.1.3. Plan de Incentivos Laborales.** Según Neira (2003), los programas a los que hace referencia, están diseñados para instaurar ambientes laborales que favorezcan el desarrollo y el bienestar de los empleados, al tiempo que reconocen y valoran los logros excepcionales alcanzados en el ámbito laboral. Estos programas no solo buscan proporcionar condiciones óptimas de trabajo, sino también estimular y valorar el desempeño sobresaliente de los empleados que alcanzan estándares de excelencia en sus labores.

Chiavenato (2011), señala que al diseñar un programa de incentivos, es esencial considerar diversos aspectos, principalmente el qué, cómo y por qué se implementará dicho plan. El qué refiere al propósito y la aplicación del plan, mientras que el cómo indica los métodos y los recursos disponibles para su ejecución. Además, destaca la importancia del por qué, subrayando que comprender el motivo detrás de la implementación del plan es fundamental. Además, destaca que un programa de incentivos resulta efectivo cuando puede cuantificar fácilmente los resultados, existe una clara relación entre el esfuerzo de los empleados y los resultados obtenidos, se emplean estándares y flujos de trabajo consistentes, se valora la calidad sobre la cantidad o cuando esta última es relevante, se mide y controla de manera sencilla, y cuando las condiciones competitivas demandan precisión y conveniencia en las unidades de costos.

De la Cruz y Condori (2017) , para desarrollar un plan de incentivos efectivo se deben considerar ciertos aspectos fundamentales. Es esencial que el diseño del plan sea claro y comprensible para los empleados, con el fin de motivar su compromiso y comprensión de los objetivos establecidos. Es crucial establecer una relación coherente entre la cantidad deseada y el logro de los objetivos, así como definir cómo se alcanzarán y en qué medida. Si se prioriza la cantidad sobre la calidad, los resultados se hacen más evidentes. Además, cuando las habilidades laborales se ajustan al sistema de incentivos, los costos suelen ser más bajos al implementar programas de participación en las ganancias.

El autor destaca condiciones fundamentales para la implementación de un plan de reparto de utilidades, enfatizando la necesidad de que exista una conexión directa entre el esfuerzo individual y la recompensa recibida, así como la importancia de brindar apoyo, capacitación y las herramientas necesarias para que los colaboradores alcancen sus metas. Además, subraya la importancia de la claridad en el sistema de incentivos, la definición de metas realistas y claras, la estabilidad de los parámetros establecidos, la consideración del tiempo laborado, el

apoyo incondicional de la organización y la implicación total de los responsables en el éxito del plan.

### **2.2.2. Satisfacción laboral**

Chiang et al. (2017), destacan la importancia de la satisfacción laboral como una dimensión crucial en la investigación organizacional. Consideran que esta variable es indicativa del bienestar experimentado por los empleados en su entorno laboral, siendo un tema de gran relevancia para administradores e investigadores. Esta noción ha sido ampliamente reconocida a lo largo del tiempo, ya que se percibe como un factor clave que influye en las actitudes y percepciones de los trabajadores, ejerciendo un impacto significativo en la capacidad de la organización para alcanzar sus metas y objetivos.

De acuerdo con Cantón y Téllez (2016) plantean que la satisfacción laboral no se define de manera unívoca. Al explorar diversas concepciones de esta variable, se concluye que la mayoría de las definiciones proporcionadas por investigadores sugieren que se trata de un fenómeno que refleja el estado emocional de un individuo. Este estado emocional se encuentra influido por diversas circunstancias, tanto personales como profesionales, y se utiliza para evaluar el grado de contento o descontento de una persona con respecto a su empleo. La satisfacción laboral ha sido objeto de numerosos estudios a lo largo del siglo XX, especialmente en disciplinas como el comportamiento organizacional y la psicología laboral.

Principalmente, existen dos razones fundamentales que justifican el amplio interés en investigar este tema:

La primera se basa en la importancia significativa que tiene la satisfacción laboral al explicar diversas variables relacionadas con el rendimiento

organizacional. Esto incluye factores como la tasa de ausentismo, la rotación de personal, el compromiso de los empleados con la organización y su rendimiento general.

La segunda razón tiene un enfoque más ético y moral, ya que la satisfacción laboral se percibe como un elemento crucial que influye en la felicidad individual. Esta influencia se extiende tanto al bienestar físico como al mental de la persona, resaltando su relevancia desde una perspectiva de salud integral.

Para Pujol (2018), la satisfacción laboral se describe como el nivel en que los empleados encuentran placer en su trabajo, aunque todavía hay discrepancias sobre si esto se vincula exclusivamente con procesos emocionales o cognitivos. Mientras algunos, como Fisher, consideran que la satisfacción laboral refleja una respuesta emocional al trabajo en su totalidad, otros, como Weiss (1973), la definen como un juicio evaluativo positivo o negativo que cada individuo hace respecto a su situación laboral.

Thompson y Phua (2012), argumentan desde una perspectiva más holística que la satisfacción laboral es el resultado de una combinación entre procesos emocionales y cognitivos que el individuo utiliza para evaluar su experiencia en el ámbito laboral. Es decir, esta satisfacción no se limita únicamente a las emociones vinculadas al trabajo, sino que también está influenciada por los pensamientos, percepciones y evaluaciones que cada persona realiza en relación con su entorno laboral.

Davis y Newstrom (2003), definen la satisfacción laboral como un conjunto de emociones y sentimientos positivos o negativos que los empleados experimentan hacia su trabajo. Es una actitud emocional que implica una sensación relativa de agrado o desagrado hacia las tareas laborales que desempeñan.

Cortes (2021), se manifiesta cuando un empleado experimenta motivación, felicidad y satisfacción en su entorno laboral. Este estado se alcanza cuando el empleado percibe estabilidad en su trabajo, oportunidades de crecimiento profesional y un balance adecuado entre su vida laboral y personal. Es fundamental para una organización contar con empleados satisfechos, ya que todos aspiran a desarrollar sus carreras y encontrar armonía entre su vida personal y profesional en el ambiente laboral. Un empleado contento no solo contribuye al bienestar de la empresa, sino que también muestra su reconocimiento y gratitud a la organización. La relevancia de la satisfacción laboral puede analizarse desde dos perspectivas: La satisfacción laboral, vista desde la óptica de los empleados, abarca elementos como un salario competitivo, estabilidad en el empleo y la posibilidad de un crecimiento profesional continuo, sumado al reconocimiento y recompensas por el esfuerzo dedicado. En el caso de los empleadores, la importancia radica en su papel para potenciar el rendimiento: un empleado contento suele ser más productivo, contrarresta el agotamiento laboral y se convierte en un motor de crecimiento y éxito para el negocio en su conjunto.

Hannoun (2011), destaca que la satisfacción laboral general no se limita únicamente a las tareas diarias de un individuo en su trabajo. Esta perspectiva abarca factores más amplios que interactúan en la experiencia emocional del individuo, incluyendo la relación con colegas, superiores y la integración de las normativas organizacionales y valores políticos. Esta percepción integral se fusiona con las condiciones físicas y materiales del entorno laboral, como el espacio, la iluminación, la tecnología y los recursos disponibles. Así, la satisfacción laboral se convierte en un resultado complejo, producto de la interacción dinámica de múltiples elementos presentes en el entorno laboral.

Según Castellanos (2012), es el producto de una interacción compleja entre las actitudes que un empleado alberga hacia su trabajo y múltiples factores específicos que influyen en esta percepción. Estos factores específicos pueden variar desde la percepción sobre la empresa y su cultura organizacional, el comportamiento del supervisor, las relaciones con los colegas, la remuneración, las oportunidades de progreso, hasta las condiciones físicas y psicológicas del entorno laboral. Este sentido de satisfacción laboral se manifiesta como una amalgama de actitudes generales que el individuo alberga hacia su trabajo en su totalidad. Aquellos empleados que experimentan altos niveles de satisfacción tienden a mostrar una actitud general positiva hacia sus responsabilidades laborales, mientras que aquellos insatisfechos suelen exhibir una actitud negativa hacia su trabajo en general.

Olivares y Silva (2012), la satisfacción laboral implica la adecuación del individuo a su entorno laboral. Esta noción abarca aspectos diversos como la remuneración, la naturaleza del trabajo, las interacciones interpersonales, la seguridad laboral, entre otros. La satisfacción laboral es una actitud que surge como resultado de las acciones adoptadas por la organización para garantizar el bienestar del empleado, demostrándole su valor y relevancia dentro de la empresa.

**2.2.2.1. Dedicación al trabajo.** describe la implicación laboral como el grado en que los empleados se sumergen y dedican tiempo y energía a su trabajo, convirtiéndolo en un componente central de sus vidas. La realización exitosa de un trabajo significativo es un elemento crucial de la autoimagen de un individuo y puede influir en la manera en que se enfrenta a la pérdida del empleo, ya que esta no afecta significativamente sus necesidades de autoestima (Fuentes, 2012).

Oliveros (2000), sugiere que los empleados comprometidos no solo se centran en su labor, sino que también valoran la ética laboral, buscan crecimiento profesional y se sienten cómodos al participar en la toma de decisiones. Estos empleados mantienen una consistencia en su asistencia y puntualidad, mostrando disposición para dedicar tiempo y esfuerzo para alcanzar altos estándares de rendimiento. El compromiso organizacional, conocido también como retención de empleados, refleja el nivel en el cual un trabajador se identifica con la empresa y desea ser activamente partícipe en su desarrollo, mostrando una disposición para permanecer en la organización en el futuro.

En general, este compromiso refleja la fe en la misión y objetivos de la empresa, la voluntad de esforzarse para contribuir a su éxito y el deseo de seguir formando parte de ella. Este compromiso tiende a ser más fuerte entre empleados que tienen ambiciones personales más elevadas y trabajan en conjunto con otros compañeros comprometidos. Estos empleados suelen tener un historial laboral satisfactorio, se adhieren a las políticas de la empresa y raramente buscan cambiar de trabajo. Esto no solo demuestra una comprensión más profunda del puesto, sino que también puede generar fidelidad de clientes, incrementar las ventas internas, ampliar la red de contactos y, ocasionalmente, justificar precios más altos.

Los empleados comprometidos no solo se adhieren a una ética laboral sólida, sino que también tienen un fuerte deseo de desarrollo y crecimiento profesional. Su involucramiento en la toma de decisiones es notable, lo que se traduce en una presencia constante y puntual en el trabajo. Estos empleados muestran una disposición a dedicar tiempo adicional, trabajando horas extras y esforzándose para alcanzar un nivel de rendimiento destacado en sus tareas laborales (Fuentes, 2012). Este compromiso profundo suele reflejarse en su entrega al trabajo, minimizando ausencias y retrasos (Fuentes, 2012).

Garrido (2014), presenta el trabajo como una actividad esencial que refleja la productividad y creatividad humana a través de esfuerzos físicos e intelectuales. Este concepto lo considera como un medio y un fin para la autorrealización y la renovación de la realidad. Destaca su importancia en la vida al proporcionar felicidad y un sentido de pertenencia social, permitiendo interacciones con individuos que comparten objetivos similares. Además, enfatiza que el trabajo moldea la identidad del individuo, impactando su autoestima mediante el reconocimiento del estatus social y brindándole legitimidad no solo en el ámbito familiar sino también en la sociedad.

**2.2.2.2. Compromiso organizacional.** También se le llama a esto como la conservación de los empleados. Se refiere a cuánto un empleado se siente parte de la empresa y tiene el deseo de contribuir activamente en ella. Es la intención del empleado de seguir siendo parte de la empresa en el futuro (Gallardo & Triado, 2007).

En términos más amplios, el compromiso laboral abarca una variedad de elementos que están vinculados con la lealtad hacia la organización. Esto incluye los costos percibidos por los empleados que consideran significativos si deciden dejar la organización y la sensación de sentirse forzados o traicionados por la empresa. Además, el compromiso laboral también puede implicar la satisfacción laboral del empleado, su sentido de pertenencia y su deseo de contribuir al éxito de la organización. En última instancia, un empleado comprometido es aquel que se siente valorado, respaldado y motivado para permanecer y crecer dentro de la empresa (Llumiquinga, 2019).

Frecuentemente, el compromiso laboral es un reflejo de la fe del empleado en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición para esforzarse y alcanzarlos, y su intención de mantenerse fiel a ellos. Los niveles de compromiso

suelen ser más altos entre los empleados con más tiempo en la empresa, aquellos que han tenido éxito dentro de la organización o aquellos que forman parte de un equipo de trabajadores igualmente comprometidos.

Además, el compromiso laboral puede verse influenciado por factores como el reconocimiento y la valoración del trabajo bien hecho, la oportunidad de desarrollo personal y profesional, y un ambiente de trabajo positivo y de apoyo. Los empleados que se sienten valorados y apoyados tienden a mostrar un mayor compromiso con la empresa. También es importante destacar que un liderazgo efectivo y una comunicación abierta y transparente pueden fomentar el compromiso de los empleados (Gallardo & Triado, 2007)

Este tipo de empleado, que generalmente tiene un historial de asistencia al trabajo sólido, se adhiere a las políticas de la empresa y raramente cambia de trabajo, es un activo valioso para cualquier organización. Su amplio conocimiento del puesto a menudo conduce a una base de clientes leales que no solo compran más de ellos, sino que también los conectan con potenciales clientes, lo que puede resultar en la adquisición de nuevos clientes. Además, estos clientes leales pueden estar dispuestos a pagar precios más altos debido a la confianza y la relación establecida con el empleado. Esto subraya la importancia de fomentar el compromiso de los empleados, ya que no solo beneficia a la empresa en términos de retención de empleados, sino que también puede tener un impacto positivo en la satisfacción del cliente y, en última instancia, en el rendimiento financiero de la empresa (Gallardo & Triado, 2007)

Basándonos en la definición proporcionada por Mowday (1998), la participación se define como la intensidad relativa de la identificación de una entidad con la participación, en relación con una organización en particular. Para ampliar esta definición, podríamos decir que la participación se refiere al grado en

que un individuo se siente conectado e involucrado con una organización. Esta conexión puede manifestarse de varias maneras, como un fuerte sentido de lealtad hacia la organización, un deseo de contribuir al éxito de la organización, y un compromiso con los valores y objetivos de la organización. La participación también puede implicar un sentido de pertenencia y un sentimiento de responsabilidad hacia la organización. En última instancia, un individuo altamente participativo es aquel que está emocionalmente invertido en la organización y está dispuesto a hacer esfuerzos adicionales para contribuir a su éxito.

Meyer y Allen (1991) describen el compromiso y la lealtad de un individuo hacia la organización como una medida del nivel de dedicación del empleado hacia la empresa. Este compromiso se basa en la creencia del empleado en los valores y objetivos de la organización, su voluntad de participar activamente en la organización y su deseo de mantener una relación continua con la organización. Para ampliar esta idea, podríamos decir que el compromiso y la lealtad de un empleado no solo se reflejan en su dedicación y esfuerzo, sino también en su alineación con la cultura y los valores de la organización. Un empleado comprometido no solo cree en los objetivos de la organización, sino que también está dispuesto a hacer todo lo posible para ayudar a la organización a alcanzar estos objetivos. Además, un empleado comprometido ve su futuro en la organización y tiene la intención de permanecer en la organización a largo plazo. Este sentido de pertenencia y continuidad puede fortalecer la relación entre el empleado y la organización, lo que a su vez puede contribuir a la estabilidad y el éxito de la organización.

El compromiso laboral ha sido examinado desde un aspecto unidimensional por autores como Mowday et al. (1982), quienes solo reconocen el compromiso en una sola dirección, es decir, el sentimiento. Sin embargo, con el tiempo, han surgido otros autores que apoyan una visión multidimensional del compromiso laboral, aunque aún no se ha llegado a un consenso sobre el número de dimensiones que debería tener.

Para ampliar, la visión unidimensional del compromiso laboral se centra principalmente en el nivel de lealtad y dedicación que un empleado siente hacia su organización. Por otro lado, la visión multidimensional del compromiso laboral reconoce que el compromiso puede manifestarse de varias maneras, no solo a través de la lealtad, sino también a través de aspectos como la satisfacción en el trabajo, la motivación, la identificación con los valores de la empresa, entre otros. Esta visión multidimensional proporciona una comprensión más completa y matizada del compromiso laboral, ya que reconoce que los empleados pueden estar comprometidos con su organización de diferentes maneras y por diferentes razones. Sin embargo, la falta de consenso sobre el número de dimensiones del compromiso laboral sugiere que este es un área que requiere más investigación.

O'Reilly y Chatman (1991), el compromiso laboral es un vínculo psicológico entre los trabajadores y la organización que puede manifestarse de diferentes maneras. Identifican tres tipos de compromiso: el ajuste, donde un empleado acepta ciertas actitudes y comportamientos gratificantes; la identificación, donde un empleado se siente orgulloso de ser parte de la organización; y la internalización, donde la empresa y sus empleados comparten los mismos valores. Estos tipos de compromiso no son mutuamente excluyentes y pueden coexistir en un mismo empleado, teniendo cada uno diferentes implicaciones para el rendimiento del empleado y la eficacia de la organización. Por ejemplo, un empleado que se identifica fuertemente con la organización puede estar más dispuesto a hacer esfuerzos adicionales para contribuir al éxito de la organización, mientras que un empleado que ha internalizado los valores de la organización puede estar más motivado y satisfecho en su trabajo.

Del lado de Meyer y Allen (1991), también se propone un enfoque de compromiso laboral de tres niveles. Sin embargo, es importante destacar que estos autores atravesaron diversas etapas de comprensión para llegar a esta

tridimensionalidad. Inicialmente, descubrieron que el compromiso se dividía en dos aspectos, dando lugar a una visión bidimensional del compromiso.

Este compromiso se dividió inicialmente en dos aspectos: el compromiso afectivo, propuesto originalmente por Mowday et al., (1982) , y el compromiso de continuidad. Sin embargo, más tarde se añadió una tercera dimensión, conocida como compromiso normativo, estableciendo así la tridimensionalidad del compromiso. Esto significa que el compromiso laboral no solo se basa en los sentimientos positivos hacia la organización (compromiso afectivo) y en el deseo de permanecer en ella (compromiso de continuidad), sino también en un sentido de obligación moral de hacerlo (compromiso normativo).

Meyer y Allen (1991), destacaron tres aspectos que subrayan la importancia del compromiso laboral en cualquier institución: En un entorno laboral en constante cambio y cada vez más exigente, la permanencia de las personas en la organización se vuelve cada vez más crucial a medida que el lugar de trabajo se vuelve más complejo y requiere más dedicación, los líderes administrativos de organizaciones que han recurrido a la subcontratación para aumentar la rentabilidad han observado un tipo de compromiso diferente, que puede ser a corto plazo, centrado en un proyecto específico o en la organización en sí y los compromisos que las personas asumen con respecto al funcionamiento de la organización deben realizarse en el contexto del bien común.

**2.2.2.3. Estado de ánimo en el trabajo.** Las emociones de los empleados respecto a su trabajo son fluctuantes, ya que pueden variar en el transcurso del día, la hora o incluso el minuto. Estas actitudes se denominan el estado de ánimo en el lugar de trabajo (Fuentes, 2012)

Las emociones de los empleados hacia su trabajo pueden variar en un espectro que va desde negativo a positivo y de débil a fuerte e intenso. Cuando los empleados tienen una actitud muy positiva hacia su trabajo, a menudo demuestran energía, actividad y entusiasmo. Esto indica que pueden prestar una mejor atención al servicio al cliente, tener un menor ausentismo, mostrar una mayor creatividad y fomentar la colaboración interpersonal (Fuentes, 2012).

Según Esade (2021), existen cinco momentos diarios que pueden mejorar el estado de ánimo en el trabajo. Los investigadores sugieren que, si queremos incrementar nuestra felicidad y cultivar un estado de ánimo positivo en el trabajo, deberíamos buscar estos cinco momentos diarios en nuestras interacciones laborales cotidianas.

Según Meyer y Allen (1991), existen cinco momentos diarios que pueden mejorar el estado de ánimo en el trabajo: existen cinco momentos diarios que pueden mejorar el estado de ánimo en el trabajo. Estos incluyen tener relaciones interpersonales agradables, como dar y recibir ayuda o un cumplido; participar en tareas significativas, lograr metas y recibir reconocimiento por el trabajo realizado; adoptar una actitud jocosa y asertiva para facilitar la cercanía con los demás empleados; seguir políticas organizacionales que fomentan los pequeños placeres, como los descansos diarios o las reuniones sociales; y gestionar eficazmente el tiempo dedicado al trabajo diario y tener experiencias positivas con los clientes.

Por otro lado, también se identificaron cinco momentos diarios que pueden afectar negativamente el estado de ánimo en el trabajo. Estos incluyen conflictos y relaciones interpersonales desagradables con compañeros de trabajo, gerentes o clientes; dificultades para gestionar el trabajo diario y realizar actividades rutinarias que no son interesantes o motivadoras; dificultades y fracasos personales que amenazan la eficacia del empleado y afectan su comportamiento y desempeño en el trabajo; eventos o condiciones de trabajo que interfieren con el trabajo diario del

individuo; y obstáculos organizativos, como reglas burocráticas irrazonables que interfieren con el trabajo.

### 2.3. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS

- a) **Gestión:** Este término generalmente se refiere a la acción y eficacia de dirigir o administrar un negocio. A través de la junta directiva, se llevarán a cabo muchas gestiones para alcanzar un objetivo, negocio o deseo específico (García et al., 2011).
- b) **Incentivos:** Se refiere a lo que se ofrece para estimular o motivar a los trabajadores a adoptar un comportamiento determinado, generalmente dirigido a lograr objetivos como mayor calidad, cantidad, rentabilidad y satisfacción (Guzmán & Olave, 2004).
- c) **Motivación:** Se define como el conjunto de factores internos o externos que influyen en las acciones de una persona. Cuando alguien está motivado, sus acciones y energía se dirigen hacia el logro de un objetivo específico (SUM , 2015).
- d) **Plan de Bienestar social:** Este plan busca mejorar la calidad y el bienestar de los servidores públicos del Gobierno Regional de Tacna, adaptándose a los cambios y protegiendo la salud durante la emergencia nacional por la COVID-19, y mejorando el clima institucional para promover un mejor entorno laboral.
- e) **Plan de formación y capacitación:** En el proceso de modernización de la administración pública, se buscan estrategias para desarrollar las competencias laborales de los servidores públicos para brindar servicios de calidad y alcanzar los objetivos de la institución. El Gobierno Regional de Tacna está

implementando capacitaciones orientadas a la formación laboral, incluyendo capacitaciones en herramientas digitales debido a la emergencia nacional por la COVID-19.

- f) **Plan de Incentivos:** En el Gobierno Regional de Tacna, los incentivos laborales se otorgan a través del CAFAE y se aplican de acuerdo con la Ley General del Sistema Nacional del Presupuesto, utilizando recursos ordinarios para su financiamiento.
  
- g) **Satisfacción laboral:** Indica el nivel en que los individuos encuentran satisfacción en su labor. Está vinculado con la retención de los empleados y una baja tasa de rotación laboral (Charaja & Mamani, 2014).

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLOGICO**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

##### ***3.1.1. Hipótesis general***

- Los Incentivos laborales se relacionan directa y significativamente con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.

##### ***3.1.2. Hipótesis específicas***

- El plan de formación y capacitación se relaciona significativamente con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.
- El plan de bienestar social se relaciona significativamente con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.
- El plan de incentivos laborales se relaciona significativamente con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.

## **3.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

### ***3.2.1. Identificación de la variable 1 – incentivos laborales***

#### **3.2.1.1.Indicadores**

- Estabilidad del puesto
- Desempeño laboral
- Compromiso
- Reconocimiento
- Ayuda medica
- Seguro de vida
- Bonos
- Incentivos
- Recompensa

#### **3.2.1.2.Escala para la medición de la variable**

- Ordinal

### ***3.2.2. Identificación de la variable 2 – satisfacción***

#### **3.2.2.1.Indicadores**

- Liderazgo
- Toma de decisiones
- Trabajo en equipo

- Comunicación
- Coordinación
- Actitudes
- Motivación
- Expectativas

### **3.2.2.2.Escala para la medición de la variable**

- Ordinal

## **3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación fue básica o pura; Según Arias (2006) este enfoque se aplica cuando el propósito de la investigación radica en la obtención de conocimientos novedosos, sin una aplicación inmediata o directa en la práctica. Este tipo de investigación se centra en la exploración de conceptos, teorías o principios, sin buscar una utilidad inmediata, sino más bien en expandir la comprensión y base de conocimientos en un campo específico.

## **3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN**

La investigación será de nivel relacional, que según Ñaupas et al. (2014), Este tipo de estudio se orienta hacia la comprensión de la interacción entre dos variables específicas, sin intentar establecer una relación de causa y efecto entre ellas. Su propósito radica en analizar y entender la conexión o asociación existente entre estas variables, explorando cómo se relacionan o se influyen mutuamente sin asumir que una causa directamente a la otra.

### **3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

El diseño de la investigación será no experimental u observacional, que según Hernández et al. (2014), En este tipo de diseño, se lleva a cabo el estudio sin intervenir ni manipular deliberadamente las variables de interés. Su objetivo principal radica en observar, registrar y analizar fenómenos tal como se presentan naturalmente, sin influir en ellos a través de la manipulación controlada de factores específicos.

### **3.6. ÁMBITO Y TIEMPO SOCIAL DE LA INVESTIGACIÓN**

La investigación se desarrollará en el Gobierno Regional de Tacna, durante el año 2021.

### **3.7. POBLACIÓN Y MUESTRA**

#### ***3.7.1. Unidad de estudio***

Servidores públicos nombrados que se encuentran bajo el régimen laboral D.L. 276 del GRT.

#### ***3.7.2. Población***

La población de estudio estaba conformada por los servidores públicos nombrados que se encontraban bajo el régimen laboral D.L. 276 del Gobierno Regional de Tacna, los cuales sumaban un total de 133, ya que representaban los recursos humanos permanentes en la institución.

Tabla 1  
Población y muestra de estudio

N°	Dependencias	Población		Muestra	
		F	%	F	%
1	Aldea infantil san pedro de Tacna	13	10%	12	10%
2	Archivo regional de Tacna	5	4%	5	4%
3	Dirección regional de trabajo y promoción del empleo	12	9%	11	9%
4	Dirección regional de vivienda, construcción y saneamiento	3	2%	3	2%
5	Dirección regional sectorial de comercio exterior y turismo	11	8%	10	8%
6	Dirección regional sectorial de energía y minas	4	3%	4	3%
7	Dirección regional sectorial de producción	13	10%	12	10%
8	Total, dirección regional sectorial de producción	17	13%	16	13%
9	Gerencia regional de desarrollo e inclusión social	3	2%	3	2%
10	Gerencia regional de desarrollo económico	7	5%	7	5%
11	Gerencia regional de infraestructura.	1	1%	1	1%
12	Gerencia regional de planeamiento presupuesto y acondicionamiento territorial	4	3%	4	3%
13	Gobernación regional	1	1%	1	1%
14	Kardex - oficina ejecutiva de logística y servicios auxiliares	2	2%	2	2%
15	Oficina ejecutiva de contabilidad	2	2%	2	2%
16	Oficina ejecutiva de logística y servicios auxiliares	3	2%	3	2%
17	Oficina ejecutiva de recursos humanos	6	5%	6	5%
18	Oficina ejecutiva de supervisión	1	1%	1	1%
19	Oficina ejecutiva de tesorería	1	1%	1	1%
20	Oficina regional de administración	11	8%	10	8%
21	Oficina regional de asesoría jurídica	1	1%	1	1%
22	Órgano de control institucional	3	2%	3	2%
23	Programación e información - oficina ejecutiva de logística y servicios auxiliares	2	2%	2	2%
24	Sub gerencia de desarrollo organizacional	1	1%	1	1%
25	Sub gerencia de presupuesto	4	3%	4	3%
26	Sub gerencia planeamiento y acondicionamiento territorial	1	1%	1	1%
27	Unidad de administración documentaria y archivo institucional	1	1%	1	1%
	Total	13	100	12	100
		3	%	6	%

### 3.7.1. Muestra

La muestra fue obtenida utilizando la técnica probabilística del muestreo aleatorio simple, cuya fórmula se representa como:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N =	<b>133</b>
Alfa (Máximo error tipo I)	$\alpha =$	<b>0,050</b>
Nivel de Confianza	$1 - \alpha/2 =$	0,975
Z de $(1-\alpha/2)$	Z $(1 - \alpha/2)$	1,960
	=	
P	p =	<b>0,500</b>
Q	q =	0,500
Precisión	d =	<b>0,020</b>
Tamaño de la muestra	n =	<b>126,07</b>

Al realizar el cálculo mediante la fórmula del muestreo aleatorio simple, se determinó que la muestra debía comprender un total de 126 servidores públicos.

Además, se aplicaron los siguientes criterios de selección

### **Criterios de inclusión**

- Servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna.
- Servidores públicos con reposición por sentencia definitiva y/o nombrado.
- Personas que hayan aceptado participar voluntariamente en el estudio.

### **Criterios de exclusión**

- Servidores públicos que no están bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276.
- Servidores públicos sin reposición por sentencia definitiva y/o nombrado.
- Personas que no consientan participar en el estudio.

## **3.8. PROCEDIMIENTO, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **3.8.1. Procedimiento**

Para el análisis de los datos, se emplearon estadísticas como la distribución de frecuencias y porcentajes, representados a través de tablas y gráficos de barras, facilitando la comprensión de los resultados obtenidos en la investigación.

La verificación de las hipótesis generales y específicas se llevó a cabo mediante pruebas estadísticas, ya sea no paramétricas, como la prueba Rho de Spearman, o paramétricas, como la correlación de Pearson. Esta elección dependió de la distribución de los datos, evaluada mediante la prueba estadística Kolmogorov–Smirnov, lo que permitió determinar si se utilizarían pruebas estadísticas paramétricas o no paramétricas. Además, se utilizó el programa SPSS versión 27 en español para analizar y posteriormente interpretar los resultados, contribuyendo así a alcanzar los objetivos planteados en la investigación.

### **3.8.2. Técnicas**

La técnica de recolección de datos que se utilizó fue la encuesta (Valderrama, 2019).

### **3.8.3. Instrumentos**

El instrumento de recolección de datos utilizado fue el cuestionario. (Valderrama & León, 2009).

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

#### **4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO**

Se inició el proceso de trabajo de campo solicitando a la Escuela de Postgrado de la Universidad Privada una carta de presentación, la cual era indispensable para obtener la autorización y acceso necesario por parte del Gobierno Regional de Tacna (GRT) y así poder llevar a cabo las encuestas. Una vez aprobada la solicitud por el GRT, se llevó a cabo la recolección de datos encuestando a los trabajadores. Al alcanzar la cantidad predeterminada de encuestas según el tamaño de muestra calculado, se concluyó la recolección de información de campo. Posteriormente, se introdujeron los datos en el software estadístico y se procedió a su tabulación, lo que permitió verificar las hipótesis planteadas.

#### **4.2. DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

Los datos obtenidos de la ejecución de las encuestas se tabularon y se utilizaron los siguientes análisis estadísticos:

- Análisis descriptivo de Frecuencia.
- Análisis de correlación

### 4.3. RESULTADOS

#### 4.3.1. Resultados por dimensiones de la variable 1

Tabla 2

*Plan de formación y capacitación, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	24	19,0
Regular	66	52,4
Alto	36	28,6
Total	126	100,0

La tabla 4 muestra el plan de formación y capacitación para los servidores públicos que están bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT. Según los datos, el 19,0% de los servidores se encuentra en el nivel "Bajo", el 52,4% en el nivel "Regular" y el 28,6% en el nivel "Alto". En general, la mayoría de los servidores públicos se encuentra en el nivel "Regular", seguido por el nivel "Alto", mientras que el nivel "Bajo" tiene la menor representación.

Figura 1. Plan de formación y capacitación, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT

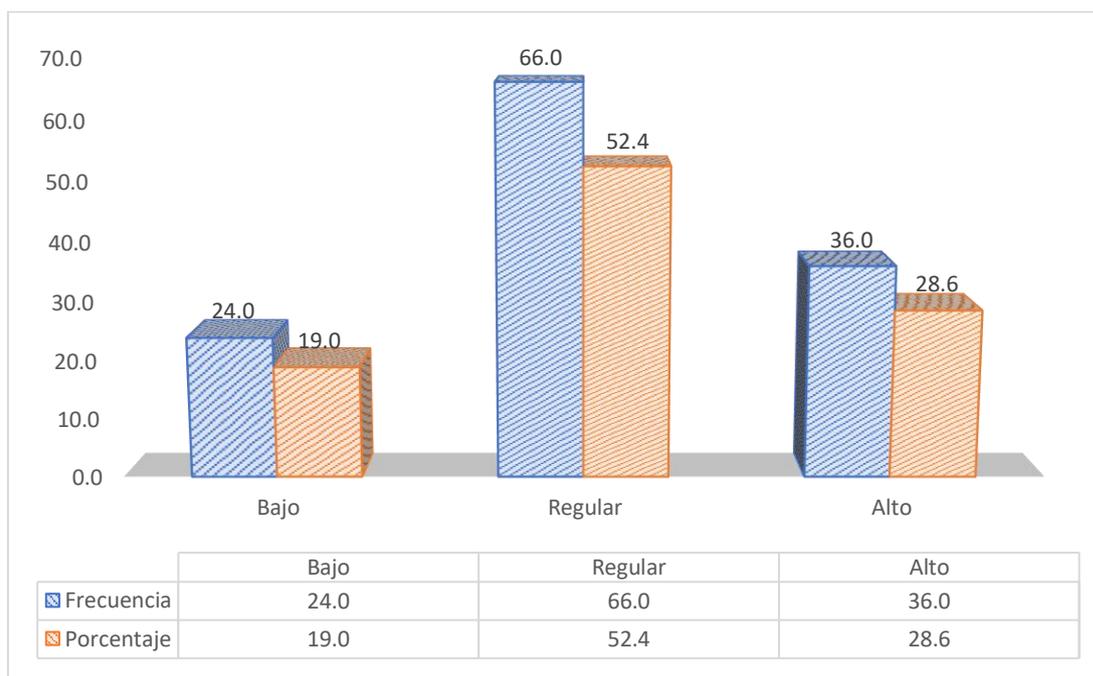


Tabla 3

*Plan de bienestar social, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	27	21,4
Regular	67	53,2
Alto	32	25,4
Total	126	100,0

La tabla 5 muestra el plan de bienestar social para los servidores públicos que están bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT. Según los datos, el 21,4% de los servidores se encuentra en el nivel "Bajo", el 53,2% en el nivel "Regular" y el 25,4% en el nivel "Alto". En general, la mayoría de los servidores públicos se encuentra en el nivel "Regular", seguido por el nivel "Alto", mientras que el nivel "Bajo" tiene una representación menor. Esto sugiere que se están implementando medidas de bienestar social para la mayoría de los servidores públicos, aunque hay una proporción significativa que se encuentra en el nivel "Bajo" y puede requerir una atención especial en términos de bienestar.

*Figura 2. Plan de bienestar social, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT*

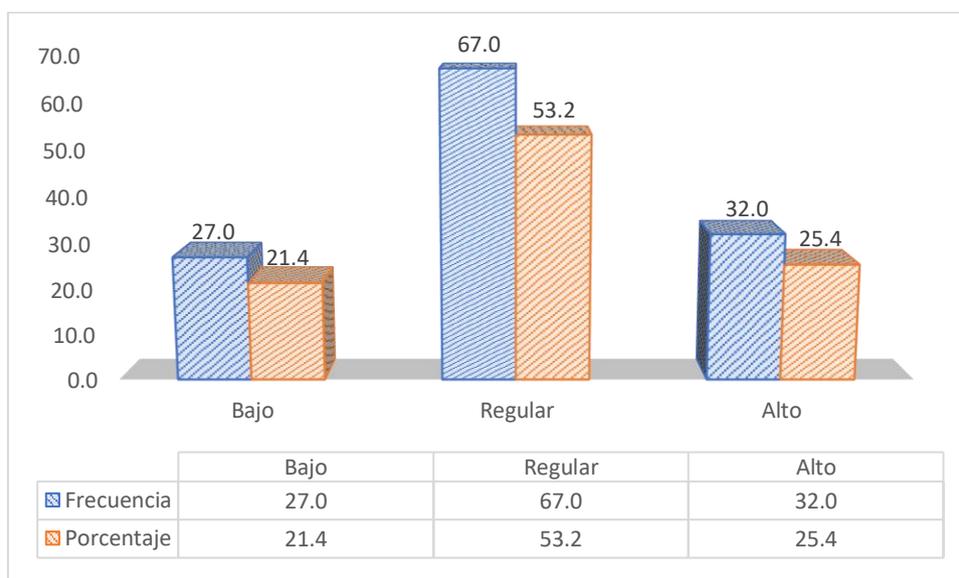
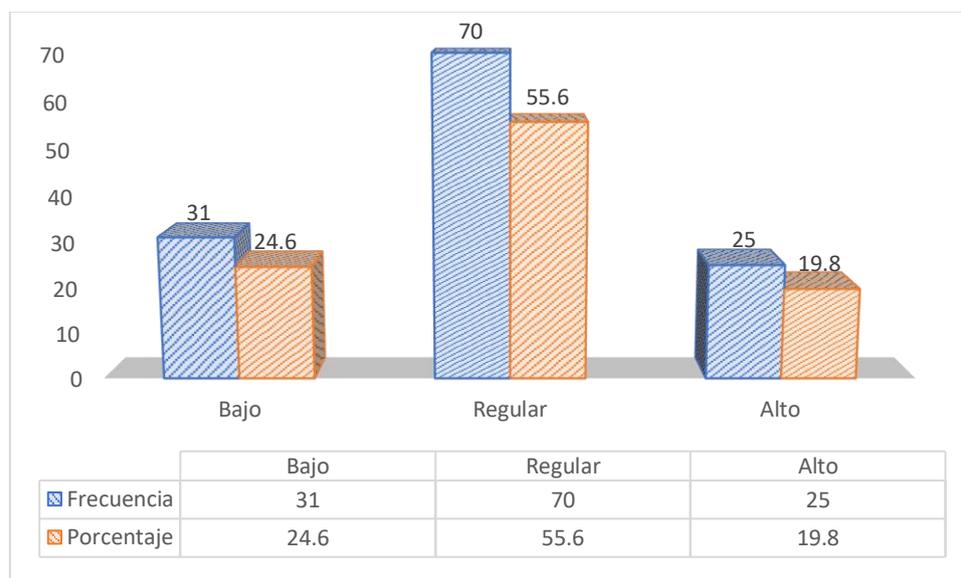


Tabla 4  
*Plan de incentivos laborales, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	31	24,6
Regular	70	55,6
Alto	25	19,8
Total	126	100,0

La tabla 6 presenta el plan de incentivos laborales para los servidores públicos que están bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT. Según los datos, el 24,6% de los servidores se encuentra en el nivel "Bajo" en términos de incentivos laborales, el 55,6% se ubica en el nivel "Regular" y el 19,8% se encuentra en el nivel "Alto". En general, la mayoría de los servidores públicos se encuentran en el nivel "Regular" en cuanto a los incentivos laborales, seguido por el nivel "Bajo", mientras que el nivel "Alto" tiene la menor representación. Esto sugiere que se están otorgando incentivos laborales a la mayoría de los servidores públicos, aunque hay una proporción significativa que se encuentra en el nivel "Bajo" y puede requerir una atención adicional en términos de incentivos para mejorar su bienestar laboral.

Figura 3. *Plan de incentivos laborales, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT*



### 4.3.2. Resultados por variable 1

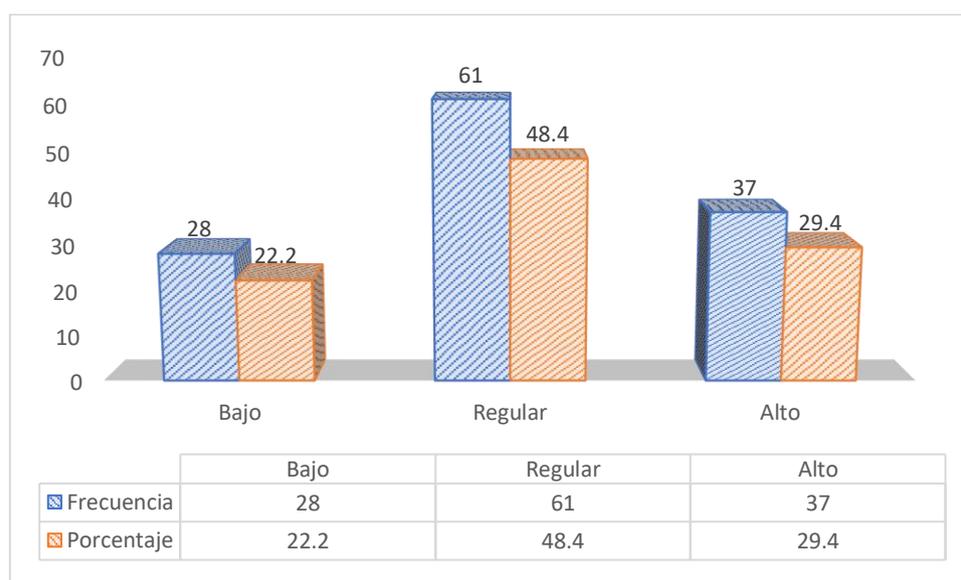
Tabla 5

*Incentivos laborales, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	22,2
Regular	61	48,4
Alto	37	29,4
Total	126	100,0

La tabla 7 muestra los incentivos laborales para los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT. Según los datos, el 22,2% de los servidores se encuentra en el nivel "Bajo" en términos de incentivos laborales, el 48,4% se encuentra en el nivel "Regular" y el 29,4% se encuentra en el nivel "Alto". En general, la mayoría de los servidores públicos se encuentran en el nivel "Regular" en cuanto a los incentivos laborales, seguido por el nivel "Alto", mientras que el nivel "Bajo" tiene una representación menor. Esto sugiere que se están otorgando incentivos laborales a la mayoría de los servidores públicos, aunque hay una proporción significativa que se encuentra en el nivel "Bajo" y puede requerir una atención adicional para mejorar sus incentivos laborales.

Figura 4. Incentivos laborales, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT



### 4.3.3. Resultados por dimensiones de la variable 2

Tabla 6

*Dedicación al trabajo, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	28	22,2
Regular	70	55,6
Alto	28	22,2
Total	126	100,0

La tabla 8 muestra los niveles de dedicación al trabajo de los servidores públicos que están bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT. Según los datos, el 22,2% de los servidores tienen una dedicación "Baja" al trabajo, el 55,6% tienen una dedicación "Regular" y el 22,2% tienen una dedicación "Alta". En general, la mayoría de los servidores públicos tienen una dedicación "Regular" al trabajo, seguidos por aquellos con una dedicación "Alta", mientras que aquellos con una dedicación "Baja" son menos representados. Estos resultados sugieren que la mayoría de los servidores públicos tienen una dedicación promedio al trabajo, mientras que un porcentaje significativo muestra un nivel más alto de dedicación y un menor porcentaje muestra una dedicación baja.

Figura 5. Compromiso organizacional, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT

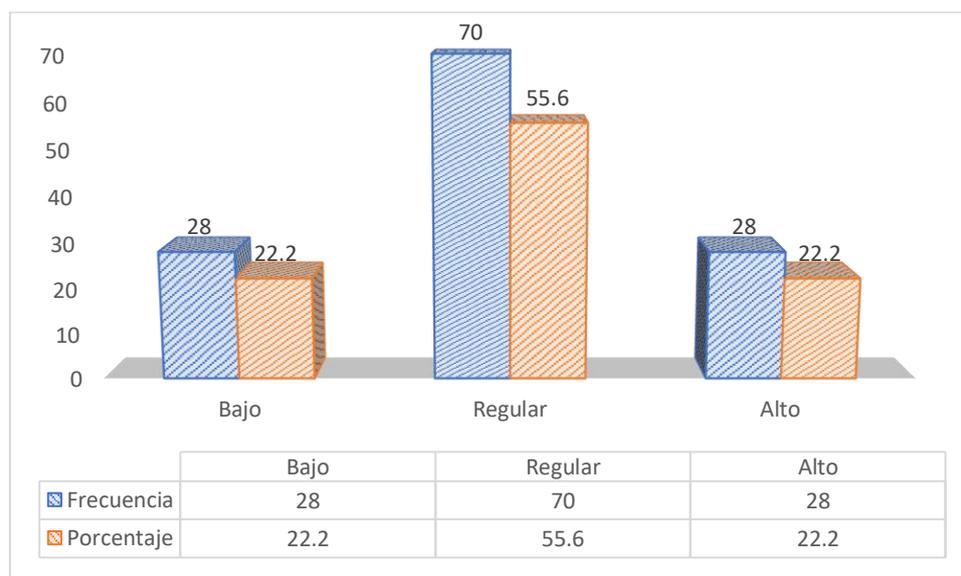


Tabla 7

*Compromiso organizacional, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	23	18,3
Regular	77	61,1
Alto	26	20,6
Total	126	100,0

La tabla 9 muestra los niveles de compromiso organizacional de los servidores públicos que están bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT. Según los datos, el 18,3% de los servidores tienen un nivel de compromiso "Bajo" con la organización, el 61,1% tienen un nivel de compromiso "Regular" y el 20,6% tienen un nivel de compromiso "Alto". En general, la mayoría de los servidores públicos tienen un nivel de compromiso "Regular" con la organización, seguidos por aquellos con un nivel de compromiso "Alto", mientras que aquellos con un nivel de compromiso "Bajo" son menos representados. Estos resultados sugieren que la mayoría de los servidores públicos muestran un nivel de compromiso promedio con la organización, mientras que un porcentaje significativo muestra un compromiso alto y un menor porcentaje muestra un compromiso bajo.

Figura 6. Compromiso organizacional, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT

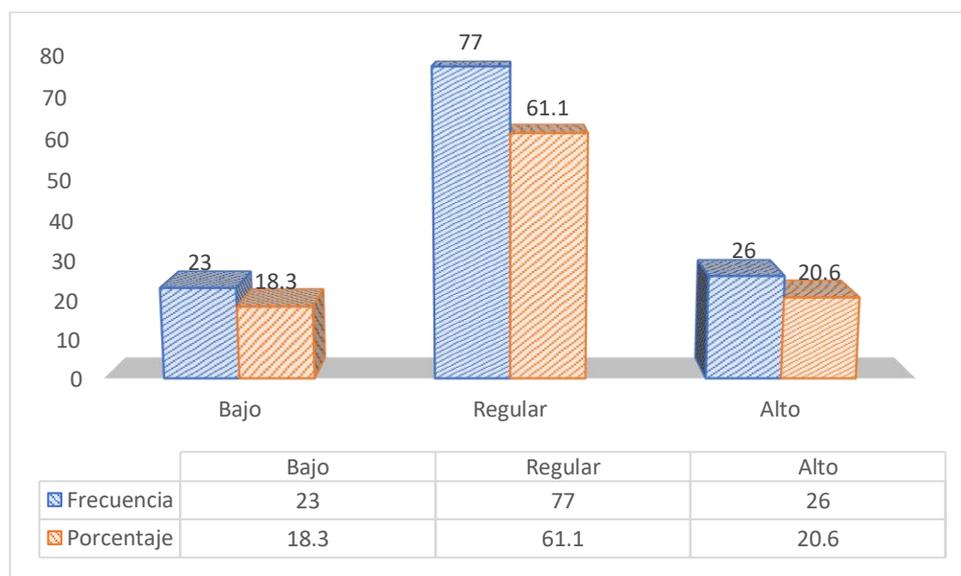


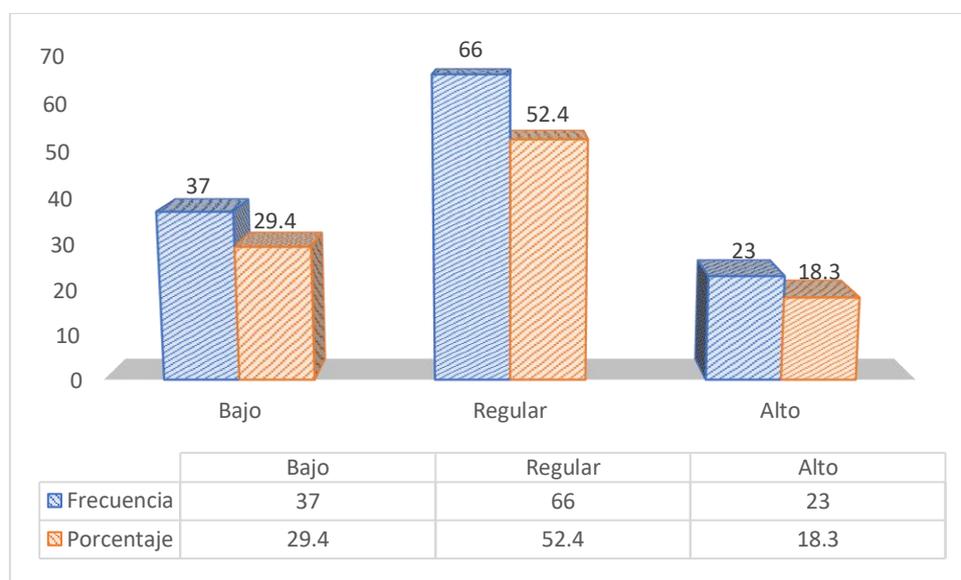
Tabla 8

*Estado de ánimo, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	37	29,4
Regular	66	52,4
Alto	23	18,3
Total	126	100,0

La tabla 10 presenta el estado de ánimo de los servidores públicos que están bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT. Según los datos, el 29,4% de los servidores públicos tiene un estado de ánimo "Bajo", el 52,4% tiene un estado de ánimo "Regular" y el 18,3% tiene un estado de ánimo "Alto". En general, la mayoría de los servidores públicos muestra un estado de ánimo "Regular", seguido por aquellos con un estado de ánimo "Bajo", mientras que aquellos con un estado de ánimo "Alto" tienen la menor representación. Esto sugiere que existe un porcentaje significativo de servidores públicos con un estado de ánimo bajo, lo cual puede requerir atención y medidas para mejorar su bienestar emocional en el entorno laboral.

Figura 7. Estado de ánimo, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT



#### 4.3.4. Resultados por variable 2

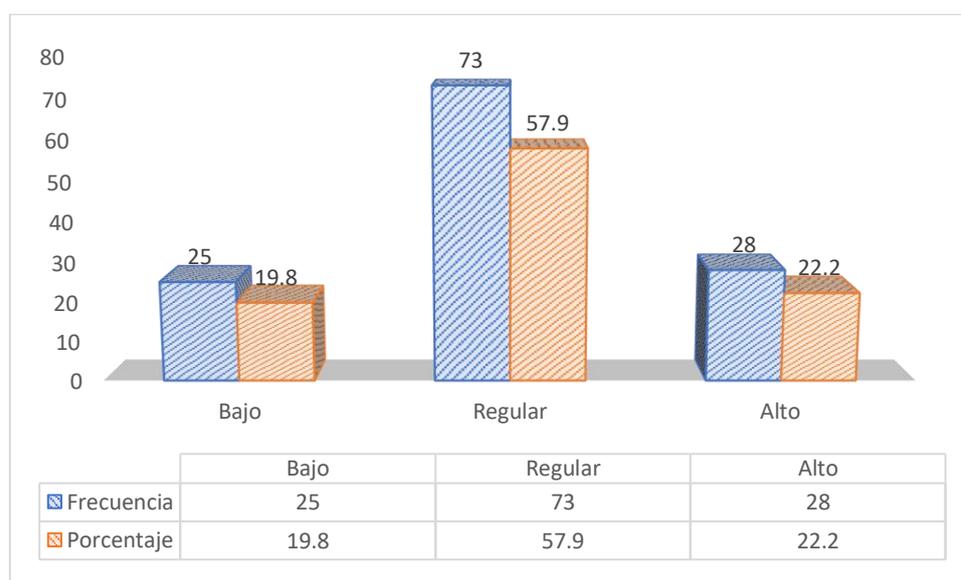
Tabla 9

*Satisfacción, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT*

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	19,8
Regular	73	57,9
Alto	28	22,2
Total	126	100,0

La tabla 11 muestra los niveles de satisfacción de los servidores públicos que están bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT. Según los datos, el 19,8% de los servidores tiene un nivel de satisfacción "Bajo", el 57,9% tiene un nivel de satisfacción "Regular" y el 22,2% tiene un nivel de satisfacción "Alto". En general, la mayoría de los servidores públicos tiene un nivel de satisfacción "Regular", seguidos por aquellos con un nivel de satisfacción "Alto", mientras que aquellos con un nivel de satisfacción "Bajo" tienen la menor representación. Estos resultados sugieren que la mayoría de los servidores públicos muestra una satisfacción promedio en su trabajo, mientras que un porcentaje significativo muestra una satisfacción alta y un menor porcentaje muestra una satisfacción baja.

Figura 8. Plan de formación y capacitación, de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT



#### 4.4. PRUEBA ESTADÍSTICA

Tabla 10

Pruebas de normalidad de las variables de estudio y sus dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Plan de formación y capacitación	0,150	126	0,000
Plan de bienestar social	0,184	126	0,000
Plan de incentivos laborales	0,105	126	0,002
Incentivos laborales	0,187	126	0,000
Dedicación al trabajo	0,184	126	0,000
Compromiso organizacional	0,207	126	0,000
Estado de animo	0,208	126	0,000
Satisfacción	0,163	126	0,000

La tabla 12 presenta los resultados de las pruebas de normalidad para las variables de estudio y sus dimensiones. Se utilizó el test de Kolmogorov-Smirnov para evaluar si las variables siguen una distribución normal. Los resultados indican que todas las variables, incluyendo el plan de formación y capacitación, plan de bienestar social, plan de incentivos laborales, incentivos laborales, dedicación al trabajo, compromiso organizacional, estado de ánimo y satisfacción, presentan valores estadísticos significativos en la columna "Sig." (p-valor), con un valor de 0,000 o 0,002. Esto sugiere que ninguna de las variables sigue una distribución normal. Estos resultados deben tenerse en cuenta al realizar análisis estadísticos posteriores para garantizar una interpretación precisa de los datos y aplicar métodos apropiados para variables no normales.

## 4.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

### 4.5.1. Hipótesis general

a) Sistema de hipótesis

H0:

Los Incentivos laborales NO se relacionan directa y significativamente con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.

H1:

Los Incentivos laborales se relacionan directa y significativamente con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.

b) Nivel de significancia = 0,05

c) Prueba estadística = Rho de Spearman

d) P - valor

Tabla 11

Prueba Rho de Spearman para la comprobación de la hipótesis general

			Satisfacción
Rho de Spearman	Incentivos laborales	Coefficiente de correlación	0,643**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	126

e) Decisión:

La tabla 13 muestra los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre las variables de incentivos laborales y satisfacción. El coeficiente de correlación es de 0,643, lo que indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables. El valor de p (Sig.) es de 0,000, lo que significa

que la correlación es estadísticamente significativa. Esto implica que existe una relación significativa entre los incentivos laborales y la satisfacción de los servidores públicos. Los resultados respaldan la hipótesis general de que a medida que los incentivos laborales aumentan, la satisfacción también aumenta. Estos hallazgos destacan la importancia de proporcionar incentivos adecuados para promover la satisfacción de los servidores públicos. Los Incentivos laborales se relacionan directa y significativamente con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.

#### **4.5.2. Hipótesis específica 1**

a) Sistema de hipótesis

H0:

El plan de formación y capacitación NO se relaciona significativamente con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.

H1:

b) El plan de formación y capacitación se relaciona significativamente con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.

c) Nivel de significancia = 0,05

d) Prueba estadística = Rho de Spearman

e) P – valor

Tabla 12

Prueba Rho de Spearman para la comprobación de la hipótesis específica 1

					Satisfacción
Rho de Spearman	de Plan de formación y capacitación	de	Coeficiente de correlación		0,554**
			Sig. (bilateral)		0,000
			N		126

La tabla 14 muestra los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre las variables de plan de formación y capacitación y satisfacción, específicamente para la hipótesis específica 1. El coeficiente de correlación es de 0,554, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. El valor de p (Sig.) es de 0,000, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa. Estos resultados respaldan la hipótesis específica 1, que establece que existe una relación positiva entre el plan de formación y capacitación y la satisfacción de los servidores públicos. En otras palabras, a medida que el plan de formación y capacitación mejora, la satisfacción de los servidores públicos tiende a aumentar. Estos hallazgos sugieren la importancia de invertir en programas de formación y capacitación para promover la satisfacción laboral de los servidores públicos.

### 4.5.3. Hipótesis específica 2

a) Sistema de hipótesis

H0:

El plan de bienestar social NO se relaciona significativamente con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.

H1:

El plan de bienestar social se relaciona significativamente con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.

b) Nivel de significancia = 0,05

c) Prueba estadística = Rho de Spearman

d) P - valor

Tabla 13

Prueba Rho de Spearman para la comprobación de la hipótesis específica 2

				Satisfacción
Rho de Spearman	Plan de bienestar social	Coefficiente de correlación		0,709**
		Sig. (bilateral)		0,000
		N		126

La tabla muestra los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre las variables de plan de bienestar social y satisfacción, específicamente para la hipótesis específica 2. El coeficiente de correlación es de 0,709, lo que indica una correlación positiva fuerte entre ambas variables. El valor de p (Sig.) es de 0,000,

lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa. Estos resultados respaldan la hipótesis específica 2, que establece que existe una relación positiva entre el plan de bienestar social y la satisfacción de los servidores públicos. En otras palabras, a medida que se implementan medidas de bienestar social, la satisfacción de los servidores públicos tiende a aumentar. Estos hallazgos resaltan la importancia de proporcionar un entorno laboral favorable y programas de bienestar para promover la satisfacción y el bienestar de los servidores públicos.

#### **4.5.4. Hipótesis específica 3**

a) Sistema de hipótesis

H0:

El plan de incentivos laborales NO se relaciona significativamente con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.

H1:

El plan de incentivos laborales se relaciona significativamente con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.

b) Nivel de significancia = 0,05

c) Prueba estadística = Rho de Spearman

d) P – valor

Tabla 14

Prueba Rho de Spearman para la comprobación de la hipótesis específica 3

			Satisfacción
Rho de Spearman	Plan de incentivos laborales	Coefficiente de correlación	0,467**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	126

La tabla muestra los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman entre las variables de plan de incentivos laborales y satisfacción, específicamente para la hipótesis específica 3. El coeficiente de correlación es de 0,467, lo que indica una correlación positiva moderada entre ambas variables. El valor de p (Sig.) es de 0,000, lo que indica que la correlación es estadísticamente significativa. Estos resultados respaldan la hipótesis específica 3, que establece que existe una relación positiva entre el plan de incentivos laborales y la satisfacción de los servidores públicos. En otras palabras, a medida que se implementan incentivos laborales, la satisfacción de los servidores públicos tiende a aumentar. Estos hallazgos enfatizan la importancia de diseñar y ofrecer programas de incentivos adecuados para promover la satisfacción y el compromiso laboral de los servidores públicos.

## DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados relacionados con el plan de formación y capacitación para los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT revela una distribución diversa en los niveles de satisfacción. Los datos indican que la mayoría de los servidores públicos se encuentran en el nivel "Regular" (52,4%), seguido por el nivel "Alto" (28,6%), mientras que el nivel "Bajo" representa la menor proporción (19,0%). Esta distribución refleja una tendencia general hacia la satisfacción y el aprovechamiento de las capacitaciones en el entorno laboral. Con una muestra de 90 personas, el análisis adicional de las respuestas de la encuesta muestra que un 29% de los encuestados se siente satisfecho con las capacitaciones, destacando cómo estas les han proporcionado herramientas para enfrentar eficazmente situaciones laborales. Además, el 59% de los participantes también expresó su acuerdo con la calidad de las capacitaciones proporcionadas en el trabajo. Solo un 12% de los encuestados expresó insatisfacción con las capacitaciones. Estos resultados sugieren que, en general, la insatisfacción laboral entre los servidores públicos no parece estar vinculada a la calidad o alcance de las capacitaciones proporcionadas en la institución. Sin embargo, es importante señalar que la satisfacción laboral es un fenómeno multifacético y puede estar influenciada por diversos factores además de la formación y capacitación. Estos resultados ofrecen una visión positiva de la eficacia de las capacitaciones proporcionadas, indicando que están cumpliendo su propósito en gran medida (Veintimilla, 2021).

Sobre el plan de bienestar social para los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT destaca la diversidad en los niveles de bienestar experimentados por estos empleados. Los datos indican que la distribución se inclina hacia el nivel "Regular" (53,2%), seguido por el nivel "Alto" (25,4%), mientras que el nivel "Bajo" representa el 21,4%. Estos hallazgos sugieren que existe una preocupación y acción por parte del GRT para implementar medidas de bienestar social que beneficien a la mayoría de los servidores públicos. Sin embargo, la proporción de empleados en el nivel "Bajo" es significativa y merece una atención particular. Aunque la mayoría se encuentra en niveles de bienestar aceptables, el segmento "Bajo" podría ser indicativo de áreas en las que se necesita

una mejora en las políticas y prácticas de bienestar social. Esta proporción de empleados insatisfechos podría influir en la moral y el compromiso de los servidores, y por lo tanto, se recomienda que el GRT analice y ajuste estratégicamente sus medidas de bienestar social para abordar las necesidades de este grupo. El enfoque en elevar su nivel de bienestar podría contribuir no solo a la satisfacción individual, sino también a la productividad y a un ambiente laboral más saludable y armonioso en el ámbito del servicio público.

En torno al plan de incentivos laborales para los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT revela una variedad de percepciones en relación con los incentivos proporcionados. Los datos indican que la mayoría de los servidores públicos se encuentran en el nivel "Regular" en términos de incentivos laborales (55,6%), seguido por el nivel "Bajo" (24,6%), mientras que el nivel "Alto" representa el 19,8%. Estos hallazgos sugieren que el GRT está implementando medidas de incentivos laborales para la mayoría de los servidores públicos, aunque existe una proporción notable en el nivel "Bajo", lo que puede indicar un área de preocupación en términos de bienestar laboral. La mayoría se encuentra en niveles intermedios al considerar los incentivos no económicos, lo que sugiere una percepción positiva en este aspecto. Además, la evaluación del Plan de Incentivos en otro contexto revela que la mayoría de los encuestados perciben el nivel como "bueno", lo que indica una satisfacción en general. No obstante, los resultados muestran una distribución diversa de opiniones, lo que sugiere la necesidad de abordar áreas de insatisfacción. En conjunto, estos hallazgos subrayan la importancia de mantener una atención constante y estratégica en la mejora y personalización de los incentivos laborales, con el objetivo de asegurar la satisfacción y el compromiso de los servidores públicos en el marco del DL 276 del GRT.(Olivares, 2021) y (Obregón, 2021).

El análisis de los incentivos laborales para los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT revela una distribución diversa en los niveles de percepción y entrega de incentivos. Los datos indican que la mayoría de los servidores públicos se encuentran en el nivel "Regular" en términos de incentivos

laborales (48,4%), seguido por el nivel "Alto" (29,4%), mientras que el nivel "Bajo" representa el 22,2%. Estos resultados sugieren que existe un esfuerzo en la asignación de incentivos laborales a la mayoría de los servidores, aunque existe una proporción significativa que se encuentra en el nivel "Bajo", lo que puede indicar áreas de mejora en términos de reconocimiento y motivación. El análisis adicional revela que la entrega de incentivos pecuniarios es escasa, con un alto porcentaje de colaboradores expresando que no reciben compensaciones económicas por su desempeño meritorio. Asimismo, se observa que los incentivos no monetarios se otorgan de manera selectiva y ocasional, lo que puede influir en la motivación y compromiso de los empleados. Estos resultados subrayan la necesidad de revisar y ajustar las políticas de incentivos laborales, especialmente para abordar la proporción significativa de servidores en el nivel "Bajo". La falta de incentivos adecuados puede tener un impacto negativo en la motivación, el compromiso y el rendimiento de los empleados, lo que podría afectar la eficacia y calidad de los servicios públicos proporcionados. Se recomienda una revisión exhaustiva de las políticas de incentivos, con un enfoque en la personalización y equidad en la entrega, para garantizar un ambiente laboral satisfactorio y un compromiso sólido por parte de los servidores públicos. (Palomino, 2018).

El análisis de los niveles de dedicación al trabajo de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT revela una distribución diversa en términos de compromiso y entusiasmo laboral. Los datos indican que la mayoría de los servidores públicos tienen una dedicación "Regular" al trabajo (55,6%), seguidos por aquellos con una dedicación "Alta" (22,2%), mientras que aquellos con una dedicación "Baja" representan el 22,2%. Estos resultados sugieren que la mayoría de los servidores tienen un nivel intermedio de dedicación al trabajo, con un porcentaje significativo demostrando un mayor nivel de compromiso y un porcentaje menor evidenciando una dedicación baja. La encuesta realizada a un total de 90 personas muestra que un porcentaje importante (70%) de los empleados expresan la creencia de que podrían mejorar su rendimiento en sus actividades laborales, superando las expectativas actuales. Además, un porcentaje menor (7%) manifiesta que su rendimiento podría no mejorar debido a la falta de oportunidades,

incentivos y la sensación de rutina, lo que puede llevar a un enfoque mecánico en sus tareas. Estos resultados destacan la importancia de fomentar un ambiente de trabajo que promueva la mejora continua y la motivación intrínseca, proporcionando oportunidades para el crecimiento y la superación de las expectativas laborales. El análisis de la distribución de los niveles de dedicación al trabajo puede guiar la implementación de estrategias y políticas para impulsar el compromiso y la satisfacción laboral en el ámbito de los servidores públicos en el GRT bajo el régimen del DL 276. (Veintimilla, 2021).

El análisis de los niveles de compromiso organizacional de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT refleja una diversidad en términos de conexión y dedicación hacia la organización. Los datos indican que la mayoría de los servidores públicos tienen un nivel de compromiso "Regular" con la organización (61,1%), seguidos por aquellos con un nivel de compromiso "Alto" (20,6%), mientras que aquellos con un nivel de compromiso "Bajo" representan el 18,3%. Estos resultados sugieren que la mayoría de los servidores muestran un nivel medio de compromiso organizacional, con un porcentaje significativo demostrando un alto nivel de conexión y un porcentaje menor evidenciando un compromiso bajo. La encuesta realizada a 90 personas arroja luz sobre la percepción de los empleados en cuanto al compromiso de sus compañeros con la organización. Un porcentaje minoritario (13%) indica que notan a sus compañeros muy comprometidos y satisfechos con su desempeño laboral, lo que posiblemente refleja un ambiente motivador y positivo. Otro grupo (21%) también considera que sus compañeros están comprometidos con sus labores diarias, lo que puede sugerir un ambiente de satisfacción y compromiso. Sin embargo, la mayoría (66%) expresa la percepción de que sus compañeros carecen de compromiso con la organización, lo que puede indicar una falta de motivación o satisfacción laboral. Estos resultados resaltan la importancia de fortalecer las estrategias que fomenten el compromiso organizacional, ya que un alto nivel de compromiso puede influir positivamente en la productividad, la satisfacción y la eficacia de los servidores públicos en el marco del DL 276 y el GRT. (Veintimilla, 2021).

El análisis del estado de ánimo de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT muestra una variedad de niveles emocionales entre los empleados. Los datos indican que la mayoría de los servidores públicos presenta un estado de ánimo "Regular" (52,4%), seguido por aquellos con un estado de ánimo "Bajo" (29,4%), mientras que aquellos con un estado de ánimo "Alto" representan el 18,3%. Estos resultados sugieren que existe una proporción significativa de servidores públicos con un estado de ánimo regular, mientras que un porcentaje considerable muestra un estado de ánimo bajo y una menor proporción refleja un estado de ánimo alto. Esto señala la presencia de una proporción notable de empleados que podrían estar experimentando un estado de ánimo bajo en su ambiente laboral, lo cual puede tener implicaciones en su bienestar emocional y en su desempeño. Además, el análisis adicional revela una variedad de opiniones en cuanto a la motivación laboral. Algunos encuestados perciben la motivación laboral en un nivel bajo (30%), otros la consideran en un nivel medio (45%) y un porcentaje minoritario la ve en un nivel alto (25%). Estos resultados sugieren que la motivación laboral puede ser un factor relevante en la satisfacción emocional de los empleados. En conjunto, estos hallazgos destacan la importancia de implementar estrategias para abordar y mejorar el estado de ánimo de los servidores públicos en el entorno laboral, así como para fomentar la motivación y el compromiso emocional en el contexto del DL 276 del GRT. (Olivares, 2021)

El análisis de los niveles de satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del DL 276 del GRT arroja una diversidad en términos de contenido y aprobación hacia el trabajo. Los datos indican que la mayoría de los servidores públicos tiene un nivel de satisfacción "Regular" (57,9%), seguido por aquellos con un nivel de satisfacción "Alto" (22,2%), mientras que aquellos con un nivel de satisfacción "Bajo" representan el 19,8%. Estos resultados sugieren que la mayoría de los servidores públicos experimenta un nivel promedio de satisfacción en su labor, mientras que un porcentaje significativo muestra un nivel de satisfacción alto y un porcentaje menor demuestra una satisfacción baja. La encuesta realizada a 90 colaboradores de la institución revela que una parte considerable (72%) está satisfecha con su cargo y labores, lo cual podría indicar que están realizando su

trabajo en línea con sus competencias y preparación académica, lo que a su vez influye en su satisfacción y eficiencia laboral. Además, un porcentaje menor (19%) se muestra insatisfecho con sus labores, citando razones como la necesidad de empleo y la falta de eficiencia en el desempeño debido a estas circunstancias. Estos resultados subrayan la importancia de abordar las preocupaciones y necesidades de los servidores públicos que presentan niveles bajos de satisfacción, así como continuar promoviendo un entorno que permita a la mayoría mantener su nivel de satisfacción y eficiencia en el trabajo bajo el marco del DL 276 del GRT.(Veintimilla, 2021).

## CONCLUSIONES

### PRIMERA

Esta investigación ha proporcionado una comprensión valiosa de la relación entre los incentivos laborales y la satisfacción de los servidores públicos bajo el marco del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna en 2021. Los resultados obtenidos a través del análisis de la Prueba de Rho de Spearman en la Tabla 9 han revelado una correlación positiva significativa (coeficiente de correlación = 0,643\*\*) entre los incentivos laborales y la satisfacción de los participantes. La robusta significancia estadística ( $p = 0,000$ ) y el tamaño de la muestra (126 casos) refuerzan la consistencia y relevancia de esta relación. En consecuencia, estos descubrimientos respaldan la hipótesis general, indicando que a medida que los incentivos laborales aumentan, la satisfacción laboral también experimenta mejoras consistentes y notables.

### SEGUNDA

Este estudio ha arrojado luces significativas sobre la conexión entre el plan de formación y capacitación y la satisfacción de los servidores públicos bajo el marco del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna en 2021. Los resultados presentados en la Tabla 10, derivados del análisis de la Prueba de Rho de Spearman, revelan una correlación positiva y sustancialmente significativa (coeficiente de correlación = 0,554) entre el "Plan de formación y capacitación" y

los niveles de satisfacción de los participantes. Con una significancia estadística sólida ( $p = 0,000$ ) y una muestra representativa (126 casos), estos hallazgos respaldan claramente la noción de que la implementación efectiva de un plan de formación y capacitación impacta positivamente la satisfacción laboral de manera consistente y relevante para aquellos que forman parte del Gobierno Regional de Tacna bajo las pautas del Decreto Legislativo 276.

### **TERCERA**

En síntesis, este estudio ha proporcionado una comprensión crucial sobre la interrelación entre el plan de bienestar social y la satisfacción de los servidores públicos bajo el marco del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna en 2021. Los resultados expuestos en la Tabla 11, derivados del análisis de la Prueba de Rho de Spearman, destacan una correlación positiva y altamente significativa (coeficiente de correlación = 0,709) entre la variable "Plan de bienestar social" y los niveles de satisfacción de los participantes. Con una significancia estadística sólida ( $p = 0,000$ ) y una muestra representativa (126 casos), estos descubrimientos respaldan inequívocamente la premisa de que la ejecución efectiva de un plan de bienestar social se encuentra fuertemente vinculada a un aumento en la satisfacción laboral de los individuos que integran el ámbito del Gobierno Regional de Tacna, en línea con las disposiciones del Decreto Legislativo 276.

### **CUARTA**

Este estudio ha contribuido significativamente a la comprensión de la relación entre el plan de incentivos laborales y la satisfacción de los servidores públicos bajo el marco del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna en 2021. Los resultados presentados en la Tabla 12, derivados del análisis de la

Prueba de Rho de Spearman, revelan de manera concluyente una correlación positiva y estadísticamente significativa (coeficiente de correlación = 0,467\*\*) entre la variable "Plan de incentivos laborales" y los niveles de satisfacción de los participantes. Con un valor de significancia estadística sólida ( $p = 0,000$ ) y una muestra representativa (126 casos), estos hallazgos subrayan la importancia innegable de los planes de incentivos laborales en la promoción de un aumento significativo en la satisfacción laboral de los servidores públicos. Esta relación reafirma la idea de que la implementación efectiva de incentivos laborales puede influir positivamente en la motivación y el compromiso de los trabajadores del Gobierno Regional de Tacna, en consonancia con el Decreto Legislativo 276.

## RECOMENDACIONES

### PRIMERA

A la subgerencia de recursos humanos, coordinando con la gerencia de planeamiento y presupuesto (Gerencia Regional General), se recomienda que se implemente políticas para fortalecer los incentivos laborales de sus servidores públicos según el Decreto Legislativo 276. Esto se basa en la evidencia de que los incentivos laborales están relacionados positivamente con la satisfacción de los trabajadores. Se sugiere revisar y actualizar los sistemas de incentivos existentes, considerando tanto aspectos tangibles siendo que esta restringido los aumentos salariales y/o bonificaciones económicas en el sector públicos es que en este aspecto la entidad se comprometa a cumplir con todos los aspectos económicos ya ganados por negociación colectiva y/ sentencia judicial en calidad de cosa juzgada ya que muchas entidades publicas no lo hacen, así mismo en realizar los procesos de promociones y ascensos según corresponda, en cuanto a los intangibles como los reconocimientos, días libres, capacitaciones sin son fuera de la ciudad con los viáticos respectivos, y añadir nuevas formas de reconocimiento y recompensa que se ajusten a las necesidades de los empleados.

### SEGUNDA

A la subgerencia de recursos humanos, coordinando con la gerencia de planeamiento y presupuesto (Gerencia Regional General), se recomienda que el Gobierno Regional de Tacna intensifique sus esfuerzos en la formación y capacitación de sus servidores públicos según el Decreto Legislativo 276, debido a los resultados de investigación que demuestran una relación positiva y significativa entre la formación y la satisfacción de los empleados. Se sugiere diseñar programas

de formación personalizados que aborden las necesidades individuales y colectivas, promoviendo el desarrollo de habilidades relevantes para sus roles laborales. Además, se aconseja establecer un sistema de evaluación periódica para medir el impacto de estos programas en la satisfacción y el desempeño laboral.

### **TERCERA**

A la subgerencia de recursos humanos, coordinando con la gerencia de planeamiento y presupuesto (Gerencia Regional General), se recomienda enfáticamente que el Gobierno Regional de Tacna priorice y fortalezca las medidas de bienestar social para sus servidores públicos, en línea con el Decreto Legislativo 276. Los resultados de investigación respaldan de manera sólida la correlación positiva entre el "Plan de bienestar social" y la satisfacción de los empleados. Se aconseja diseñar y poner en marcha programas integrales de bienestar que aborden aspectos como la salud mental, física y el equilibrio entre el trabajo y la vida personal.

### **CUARTA**

A la subgerencia de recursos humanos, coordinando con la gerencia de planeamiento y presupuesto (Gerencia Regional General), se recomienda que el Gobierno Regional de Tacna preste especial atención al diseño e implementación de planes de incentivos laborales adaptados a las necesidades de sus servidores públicos, en cumplimiento con el Decreto Legislativo 276. Los resultados de la investigación demuestran una correlación positiva y significativa entre los incentivos laborales y la satisfacción de los empleados. Esto destaca la importancia de los incentivos para motivar y comprometer a los empleados en el contexto del servicio público.

## REFERENCIAS

- Bravo, J. (2017). *Los incentivos laborales y su relación en la productividad de la empresa XYGO S.A., distrito de Miraflores, año 2017.*
- Cantón, I., & Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de Investigación*, 13(1), 214–226.
- Castañeda Herrera, Y. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista Electronica*, 9(14).  
file:///C:/Users/EVERT/AppData/Local/Temp/328547-Texto del art culo-130295-2-10-20210414.pdf
- Castellanos, J. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional: Estudio de caso: Facultad de Ciencias Agrarias de la Universidad de Pamplona* (Primera ed).
- Charaja Incacutipa, Y. M., & Mamani Gamarra, J. (2014). *Satisfacción laboral y motivación de los trabajadores de la dirección regional de comercio exterior y turismo - puno - Perú, 2013.*  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682014000100001](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682014000100001)
- Chiang, M., Gómez, N., & Hidalgo, J. (2017). Job satisfaction of Chilean workers. A model of structural equations. *Cuadernos de Administración*, 33(57), 48–60.
- Chiavenato, I. (2007). *Evaluación del Desempeño Humano*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones* (S. A. McGraw-Hill Interamericana- Editores (ed.); 9na.

Edici).

- Comfama. (2022). *Descubre cómo crear un plan de bienestar laboral*. Empresas. <https://www.comfama.com/empresas/programas-y-servicios/salud-y-bienestar-en-el-trabajo/plan-de-bienestar-laboral/>
- Condori, C., & De la Cruz, A. (2017). *Sistema de incentivos y la satisfacción laboral del personal en la oficina de gestión de recursos humanos del Gobierno Regional de Huancavelica – año 2015*.
- Cortes, N. (2021). *Todo sobre la satisfacción laboral*. Recursos Humanos. <https://www.geovictoria.com/pe/satisfaccion-laboral/>
- Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo* (H. McGrawInteramericana (ed.)).
- De la Cruz Ccanto, A., & Condori Fernandez, C. (2017). *Sistema de incentivos y la satisfacción laboral del personal en la oficina de gestión de recursos humanos del Gobierno Regional de Huancavelica, año 2015* [Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1295/TP-UNH-ADMIN.0144.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Dessler, G. (1997). *Human Resource Management* (Prentice-Hall. (ed.); 7a.ed).
- DIPRES. (1996). *Capacitación en el sector público*. [http://www.inh.cl/norma\\_iso/CALIDAD/DOCUMENTOS\\_EXTERNOS/5-SCAP/Guia-Capacit-en-Sector-Publico.pdf](http://www.inh.cl/norma_iso/CALIDAD/DOCUMENTOS_EXTERNOS/5-SCAP/Guia-Capacit-en-Sector-Publico.pdf)
- Esade. (2021). *Estado de ánimo en el trabajo: cómo influyen las experiencias positivas y negativas en nuestro bienestar y malestar*. [https://dobetter.esade.edu/es/estado-de-animo-trabajo?\\_wrapper\\_format=html](https://dobetter.esade.edu/es/estado-de-animo-trabajo?_wrapper_format=html)
- ESAN. (2016). *La importancia de la capacitación en la empresa*. Apuntes Empresariales. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/08/la-importancia-de-la-capacitacion-en-la-empresa/>

- Espinoza, H., & Huaita, F. (2012). *Aplicación de incentivos en el sector público*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/estudios/DGP\\_inventivos\\_fusionado.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/estudios/DGP_inventivos_fusionado.pdf)
- Fidias G. Arias. (2006). *El Proyecto de Investigación*. <https://es.slideshare.net/fidiasarias/fidias-g-arias-el-proyecto-de-investigacion-6ta-edicion>
- Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*.
- Gallardo, E., & Triado, X. (2007). *Revisión de las aportaciones teóricas sobre el compromiso organizativo: ¿acaso importan las actitudes?* [https://www.researchgate.net/publication/28203661\\_Revision\\_de\\_las\\_aportaciones\\_teoricas\\_sobre\\_el\\_compromiso\\_organizativo\\_acaso\\_importan\\_las\\_actitudes](https://www.researchgate.net/publication/28203661_Revision_de_las_aportaciones_teoricas_sobre_el_compromiso_organizativo_acaso_importan_las_actitudes)
- García Rubiano, M., Rojas, M. F., & Díaz, S. (2011). *Relación entre el cambio organizacional y la actitud al cambio en trabajadores de una empresa de Bogotá \* Relations Between Organizational Change and Attitude Towards Change in Workers Of An Organization In Bogotá* (Vol. 7).
- Garrido Piosa, M. (2014). Workaholics: characteristics, identification and prevention from a holistic perspective. *Enfermería Global*, 13(33). [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000100018](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000100018)
- Guzmán, P., & Olave, S. (2004). *Análisis de la motivación, incentivos y desempeño en dos empresas chilenas*.
- Hannoun, G. (2011). *Satisfacción laboral*. [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. del P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta, pp. 1–634).

- Humberto Ñaupas, Humberto Ñaupas Paitán, Elías Mejía Mejía, Eliana Novoa Ramírez, & Alberto Villagómez Paucar. (2014). *Metodología de la investigación: cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis*. [https://books.google.com.pe/books/about/Metodología\\_de\\_la\\_investigación.html?id=uyUJogEACAAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.pe/books/about/Metodología_de_la_investigación.html?id=uyUJogEACAAJ&redir_esc=y)
- Llumiquinga Guamán, A. P. (2019). *La relación interpersonal jefe-colaborador y el grado de compromiso con la organización en la empresa ABIATAR S.A.* <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/18870/1/T-UCE-0007-CPS-143.pdf>
- Meyer, J. ., & Allen, N. J. (1997). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 61–89.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos - MINJUSDH. (2022). *Plan de desarrollo de las personas 2022*. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2985121/PLAN DE DESARROLLO DE PERSONAS 2022 FINAL - %28Con 2 Firmas%29.pdf.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2985121/PLAN_DE_DESARROLLO_DE_PERSONAS_2022_FINAL_-_28Con_2_Firmas%29.pdf.pdf)
- Mowday, R. (1998). Reflections on the study and relevance of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 8, 357–401.
- Mowday, R. ., Porter, L. ., & Steers, R. . (1982). Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. *California Academic Press*.
- Nadler, D., & Tushman, M. (1999). *El diseño de la organización como arma competitiva*. (Oxford. (ed.)).
- Neira, A. (2003). *Sistemas de incentivos a la producción*.
- O'Reilly, C. A., & Chatman, J. A. (1991). *Personas y cultura organizacional: un enfoque de comparación de perfiles para evaluar el ajuste persona-organización*. [https://www.researchgate.net/publication/234021797\\_People\\_and\\_Organizat](https://www.researchgate.net/publication/234021797_People_and_Organizat)

ional\_Culture\_A\_Profile\_Comparison\_Approach\_to\_Assessing\_Person-Organization\_Fit

- Obregón Flores, R. R. (2021). *El programa de incentivos y la mejora a la gestión municipal en la Municipalidad Distrital de San Juan, 2019 – 2020*. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57305/Obregón\\_FRR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57305/Obregón_FRR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Olivares, G., & Silva, M. (2012). *El compromiso organizacional y la satisfacción laboral*.
- Olivares Osorio, M. E. (2021). *Incentivos no económicos en la motivación laboral en la dirección regional de trabajo y promoción del empleo de Lima, 2020* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57981/Olivares\\_OME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57981/Olivares_OME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Oliveros, V. (2000). *Dedicación al trabajo*. [https://www.academia.edu/28252422/Dedicación\\_al\\_trabajo](https://www.academia.edu/28252422/Dedicación_al_trabajo)
- P&Agroup. (2020). *Incentivos. ¿Qué son los incentivos? – Tipos de incentivos y usos adecuados*. Liderazgo. <https://grupo-pya.com/los-incentivos-laborales-extras-disparan-la-satisfaccion/>
- Páez Viteri, G. (2018). *Efecto de los incentivos no económicos en la satisfacción laboral de los trabajadores de una organización pública* [Universidad Espíritu Santo]. [http://201.159.223.2/bitstream/123456789/2556/1/PAEZ\\_VITERI\\_GEOCONDA\\_VIVIANA - MDTM MODALIDAD PRESENCIAL.pdf](http://201.159.223.2/bitstream/123456789/2556/1/PAEZ_VITERI_GEOCONDA_VIVIANA_-_MDTH_MODALIDAD_PRESENCIAL.pdf)
- Palomino Meza, Z. L. (2018). *Incentivos Laborales y Desempeño Profesional de los trabajadores del servicio de Administración Tributaria de Huamanga 2018* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26389/palomino\\_mz.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26389/palomino_mz.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pujol Cols, L. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de

- sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(144), 3–18.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Shigüe Veloz, E. F. (2021). *Satisfacción laboral y Clima laboral en los colaboradores de la avícola Pérez de la ciudad de Ambato* [Universidad Técnica de Ambato].  
[https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31958/1/Tesis Fabrizio Shigue Completa end 19-10-2020.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31958/1/Tesis_Fabrizio_Shigue_Completa_end_19-10-2020.pdf)
- Sum Mazariegos, M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral (Estudio realizado con el personal administrativo de una empresa de alimentos de la zona 1 de Quetzaltenango)*.
- Swiss, J. (2005). A framework for assessing incentives in results-based management. *Public Administration Review*, 65(5), 592–602.
- Tejada Olivera, R. W. (2021). Incentivos intrínsecos al servidor público para una gestión por resultados eficiente. *Saber Servir*, 1(5), 1–17.  
[file:///C:/Users/EVERT/AppData/Local/Temp/7\\_Art\\_Tejada-2\(1\).pdf](file:///C:/Users/EVERT/AppData/Local/Temp/7_Art_Tejada-2(1).pdf)
- Thompson, E., & Phua, F. (2012). A brief index of affective job satisfaction. *Group y Organization Management*, 37(3), 275–307.
- Valderrama Mendoza, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (Decima).
- Valderrama Mendoza, S., & León Mucha, L. (2009). *Técnicas e instrumentos para la obtención de datos de la investigación científica* (S. M. E.I.R.L (ed.)).
- Vargas Cuesta, E. D. P. (2021). *Satisfacción laboral y desempeño de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Tabalosos, 2020* [Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57041/Vargas\\_CEDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57041/Vargas_CEDP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Veintimilla Naranjo, M. B. (2021). *La satisfacción laboral y su incidencia en el*

*clima laboral de los colaboradores de la Coac. Virgen del Cisne en el año 2018* [Universidad Técnica de Ambato].  
[https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32016/1/107\\_GTH.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32016/1/107_GTH.pdf)

Weiss, R. (1973). *Loneliness: The experience of emotional and social isolation. Cambridge: MIT Press.*

Williams, G., Rodríguez, R., Luengas, A., González, D., & Laveaga, L. (2012). *Incentivos: Una forma de motivar. Contaduría Pública.*  
<http://contaduriapublica.org.mx/incentivos-una-forma-de-motivar/>

Zaconetta Durand, Y. A. (2021). *Gestión del talento humano en el proceso administrativo de los incentivos laborales, Municipalidad de San Martín de Porres, 2021* [Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67383/Zaconetta\\_DYA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67383/Zaconetta_DYA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Zaviezo, L. (2016). Estudio de diseño e implementación de los incentivos institucionales del sector público. *Programa de Modernización Del Sector Público.* <https://www.sistemaspublicos.cl/wp-content/uploads/2020/07/2016-feb-informe-revisin-literatura-y-evidencia-internacional.pdf>

## APÉNDICE

### *Apéndice 1 Matriz de consistencia del proyecto de investigación.*

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES	MÉTODO
Problema General	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	<b>Tipo de investigación</b>
¿Qué relación existe entre los Incentivos laborales y la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021?	Determinar la relación de los Incentivos laborales y la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.	Los Incentivos laborales se relacionan directamente y significativamente con la satisfacción de los servidores públicos bajo el Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.	V1: incentivos laborales Indicadores Estabilidad del puesto Desempeño laboral Compromiso Reconocimiento Ayuda medica Seguro de vida Bonos Incentivos Recompensa	El tipo de investigación fue básica o pura. <b>Diseño de la investigación</b> no experimental, transaccional o transversal <b>Nivel de investigación</b>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable	Nivel relacional.
¿Qué relación existe entre el plan de formación y capacitación con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021?	Determinar la relación entre el plan de formación y capacitación con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.	El plan de formación y capacitación se relaciona significativamente con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.	V2: satisfacción Dimensiones Dedicación al trabajo Compromiso organizacional Estado de animo	
¿Qué relación existe entre el plan de bienestar social con la satisfacción de los servidores públicos bajo	Establecer la relación entre el plan de bienestar	El plan de bienestar social se relaciona significativamente con la satisfacción de los servidores públicos bajo el Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.		

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVO</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLE E INDICADORES</b>	<b>MÉTODO</b>
el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021?	social con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021?	El plan de incentivos laborales se relaciona significativamente con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.		
¿Qué relación existe entre el plan de incentivos laborales con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021?	Identificar la relación entre el plan de incentivos laborales con la satisfacción de los servidores públicos bajo el régimen laboral del Decreto Legislativo 276 del Gobierno Regional de Tacna, 2021.			

*Apéndice 2 Instrumentos de recolección de datos*

**CUESTIONARIO DE INCENTIVOS LABORALES**

Buenos días (tardes): Quisiéramos pedir tu ayuda para que contestes un cuestionario que no te tomarán mucho tiempo. Tus respuestas serán confidenciales y anónimas. Marque con una “X”, en el recuadro de la derecha a cada afirmación.

**ESCALA DE VALORACIÓN**

		<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>
		5	4	3	2	1
N. o	Enunciados	Escala				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	<b>Plan de formación y capacitación</b>					
1	El GRT ha puesto en marcha planes de formación y capacitación con el objetivo de impulsar el rendimiento del personal administrativo y	1	2	3	4	5
2	La formación académica de los empleados se valora como un aspecto fundamental en el GRT.	1	2	3	4	5
3	Los empleados participan activamente en las capacitaciones organizadas por el GRT.	1	2	3	4	5
4	Existe una clara preocupación por parte de los gerentes en fomentar la capacitación continua de los empleados.	1	2	3	4	5
5	Se observa una buena planificación en las instancias de capacitación.	1	2	3	4	5
6	Los cursos de capacitación que se ofrecen contribuyen a mejorar el	1	2	3	4	5
7	Considera que le gustaría tener más oportunidades para capacitarse.	1	2	3	4	5
8	Los cursos de capacitación que se brindan se ajustan al perfil profesional	1	2	3	4	5
	<b>Plan de bienestar social</b>					
9	Se siente satisfecho/a con la asignación de tareas y responsabilidades en el GRT.	1	2	3	4	5
10	El gerente del GRT trata al personal de manera equitativa, sin importar el cargo que ocupen.	1	2	3	4	5
11	Se siente en confianza tanto con sus compañeros de trabajo como con los funcionarios del GRT.	1	2	3	4	5
12	La infraestructura física del GRT se encuentra en excelentes condiciones.	1	2	3	4	5
13	Está satisfecho/a con el horario de trabajo establecido a nivel	1	2	3	4	5
14	Se percibe un alto nivel de compromiso por parte de los empleados hacia	1	2	3	4	5
15	Se promueve activamente la mejora continua de los procesos y	1	2	3	4	5
16	A nivel institucional, se fomenta la participación en círculos de calidad.	1	2	3	4	5
17	Se cuenta con plataformas tecnológicas que permiten obtener	1	2	3	4	5
18	Se considera y utiliza los manuales de descripción de puestos de trabajo	1	2	3	4	5
19	Existe una preocupación por fomentar sistemas de comunicación	1	2	3	4	5

N°	Enunciados	Escala				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	<b>Plan de formación y capacitación</b>					
	<b>Plan de incentivos laborales</b>					
20	La remuneración que recibe le permite mantener o mejorar su calidad de	1	2	3	4	5
21	En cuanto al contrato de trabajo, las cláusulas son claras y precisas en el	1	2	3	4	5
22	El GRT cumple puntualmente con el pago de sus salarios.	1	2	3	4	5
23	El periodo de vacaciones se programa de manera oportuna en el GRT.	1	2	3	4	5
24	Considera necesario algún tipo de recompensa económica adicional en	1	2	3	4	5
25	Considera necesario algún tipo de incentivo no económico por su trabajo	1	2	3	4	5

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

Buenos días (tardes): Quisiéramos pedir tu ayuda para que contestes un cuestionario que no te tomarán mucho tiempo. Tus respuestas serán confidenciales y anónimas. Marque con una "X", en el recuadro de la derecha a cada afirmación.

### ESCALA DE VALORACIÓN

	<b>Siempre</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>Nunca</b>	
	5	4	3	2	1	
N°	Enunciados	Escala				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	<b>Compromiso organizacional</b>					
1	Me identifico plenamente con la misión y visión del GRT.	1	2	3	4	5
2	Estoy familiarizado/a con los objetivos de mi puesto de trabajo y los aplico en mis funciones.	1	2	3	4	5
3	Mi jefe promueve la unidad, el conocimiento y la aplicación de los valores organizacionales.	1	2	3	4	5
4	Los valores de la organización están alineados con los míos.	1	2	3	4	5
5	Mi jefe me motiva de manera constante para desempeñar mi trabajo de manera efectiva.	1	2	3	4	5
6	Se me proporcionan los recursos materiales necesarios para llevar a cabo mis funciones de manera óptima.	1	2	3	4	5

N°	Enunciados	Escala				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
	<b>Compromiso organizacional</b>					
7	El clima laboral en la institución es agradable y facilita el cumplimiento de mis responsabilidades.	1	2	3	4	5
8	Cuando se requiere trabajar en equipo, disfruto colaborar y aportar mi cooperación.	1	2	3	4	5
	<b>Dedicación al trabajo</b>					
9	Aunque no se me solicite, estoy dispuesto/a brindar tiempo adicional si es necesario.	1	2	3	4	5
10	Me siento identificado/a y responsable con las funciones que desempeño en mi cargo.	1	2	3	4	5
11	Tengo un compromiso personal para asegurarme de que el GRT cumpla con las metas establecidas.	1	2	3	4	5
12	Debido a la labor que realizo, considero que tengo oportunidades de desarrollo profesional y de hacer carrera en el GRT.	1	2	3	4	5
13	Cuando se planea un cambio, mi jefe me motiva a comprometerme, así como a mi equipo.	1	2	3	4	5
14	Soy capaz de resolver los problemas relacionados con mis tareas sin tener que recurrir a los demás.	1	2	3	4	5
15	Trabajo sin interrupciones durante toda mi jornada laboral.	1	2	3	4	5
16	No me lleva mucho tiempo completar mis tareas.	1	2	3	4	5
17	No me limito solo a cumplir las indicaciones que recibo, sino que también puedo tomar decisiones independientes.	1	2	3	4	5
18	Tengo la autonomía necesaria para actuar y tomar decisiones en mi trabajo.	1	2	3	4	5
19	Soy puntual en llegar a mi trabajo.	1	2	3	4	5
	<b>Estado de ánimo</b>					
20	Mantengo una actitud positiva frente a los cambios que surgen en el GRT.	1	2	3	4	5
21	Me siento satisfecho/a con el trabajo que desempeño.	1	2	3	4	5
22	Soy consciente de la importancia de mi labor para el GRT.	1	2	3	4	5
23	Mantengo una relación agradable con mis compañeros y jefes, lo que facilita la convivencia diaria.	1	2	3	4	5
24	Existe un ambiente de apoyo y colaboración para resolver los problemas que surgen.	1	2	3	4	5
25	Participo activamente en la elaboración de los planes de trabajo.	1	2	3	4	5













*Apéndice 4 Confiabilidad de los instrumentos***INSTRUMENTO SOBRE INCENTIVOS LABORALES****Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,940	25

El Alfa de Cronbach, que es una medida de consistencia interna o fiabilidad de una escala, muestra un valor alto de 0,940, indicando que el instrumento es altamente confiable. Esto se basa en un total de 25 elementos o preguntas, lo que sugiere que las respuestas a estas preguntas proporcionan resultados consistentes y pueden ser utilizadas para evaluar de manera efectiva los incentivos laborales dentro de un contexto organizacional.

**INSTRUMENTO SOBRE SATISFACCIÓN****Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,914	25

El Alfa de Cronbach es de 0,914, lo cual es un valor bastante alto, indicando que el instrumento tiene una excelente consistencia interna. Con 25 elementos en la escala, este resultado sugiere que las respuestas son consistentes y que el instrumento es confiable para evaluar la satisfacción en un entorno determinado.

Apéndice 5 Validación por juicio de expertos.

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): WALTER LUCIO BOLAÑOS GANDOLFO.....  
 1.2. Grado Académico: MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL.....  
 1.3. Profesión: ADMINISTRADOR.....  
 1.4. Institución donde labora: PROFESOR EN INGENIERÍA  
 1.5. Cargo que desempeña: DECANO DEL COLEGIO DE LIC. EN ADMINISTRACIÓN.....  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
 \* CUESTIONARIO DE INCENTIVOS LABORALES.....  
 1.7. Autor del instrumento: ROLANDO LIENDO.....  
 1.8. Programa de postgrado: MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS.

**II. VALIDACIÓN**

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						30
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						30

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

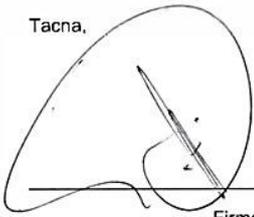
3.1. Valoración total cuantitativa: 30

3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
 NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

2

Tacna,



Firma

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación <b>Formato de Validación por expertos</b>			
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): WALTER LUCIOBOLAÑOS GANDOLFO.....
- 1.2. Grado Académico: ..MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL.....
- 1.3. Profesión: ..ADMINISTRADOR.....
- 1.4. Institución donde labora: ..PROFESOR EN INGENIERÍA
- 1.5. Cargo que desempeña...DECANO DEL COLEGIO DE LIC. EN ADMINISTRACIÓN.....
- 1.6. Denominación del Instrumento:  
 ..CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN .....
- 1.7. Autor del instrumento: ..ROLANDO LIENDO.....
- 1.8. Programa de postgrado: ..MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS.

### II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
<b>1. CLARIDAD</b>	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
<b>2. OBJETIVIDAD</b>	Están expresados en conductas observables, medibles					X
<b>3. CONSISTENCIA</b>	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
<b>4. COHERENCIA</b>	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
<b>5. PERTINENCIA</b>	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
<b>6. SUFICIENCIA</b>	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						30
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						30

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación <b>Formato de Validación por expertos</b>			
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

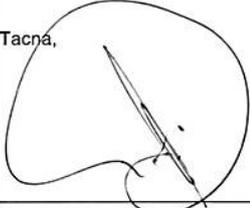
3.1. Valoración total cuantitativa:   30  

3.2. Opinión:   FAVORABLE   DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
                   NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

2

Tacna,



\_\_\_\_\_

Firma

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEN fye - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): EDWIN SAÚL VALENCIA CUTIPA .....
- 1.2. Grado Académico: MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL .....
- 1.3. Profesión: INGENIERO DE SISTEMAS .....
- 1.4. Institución donde labora: UPT
- 1.5. Cargo que desempeña: CATEDRÁTICO DE LA UPT .....
- 1.6. Denominación del Instrumento:  
.....  
CUESTIONARIO DE INCENTIVOS LABORALES .....
- 1.7. Autor del instrumento: ROLANDO LIENDO .....
- 1.8. Programa de postgrado: MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS.

### II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>					4	25
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						29

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**3.1. Valoración total cuantitativa: 293.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR   
NO FAVORABLE 3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2

Tacna,

  
\_\_\_\_\_

 <b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación <b>Formato de Validación por expertos</b>			
Codificación CEIN fue - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): EDWIN SAÚL VALENCIA CUTIPA.....  
 1.2. Grado Académico: MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL.....  
 1.3. Profesión: INGENIERO DE SISTEMAS.....  
 1.4. Institución donde labora: UPT  
 1.5. Cargo que desempeña: CATEDRÁTICO DE LA UPT.....  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
 "CUESTIONARIO SATISFACCIÓN".....  
 1.7. Autor del instrumento: ROLANDO LIENDO.....  
 1.8. Programa de postgrado: MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS.

### II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						30
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						30

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02	

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_
- 3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE \_\_\_\_\_
- 3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2

Tacna,

  
\_\_\_\_\_  
Firma

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): JESÚS RICARDO ASCUÑA LOPEZ.....  
 1.2. Grado Académico..MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL.....  
 1.3 Profesión: CONTABILIDAD..  
 1.4. Institución donde labora: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA  
 1.5. Cargo que desempeña...SERVIDOR PÚBLICO  
 1.6 Denominación del Instrumento:  
 \* CUESTIONARIO DE INCENTIVOS LABORALES .....  
 1.7. Autor del instrumento: ..ROLANDO LIENDO.....  
 1.8. Programa de postgrado: MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS.

### II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						30
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						30

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: \_\_\_\_\_

3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
NO FAVORABLE \_\_\_\_\_

3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_

---

---

---

---

2

Tacna,



Nombre: Alcántara López Jesús Ricardo

DNI: 00416992

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos			
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015	Páginas 02

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): JESÚS RICARDO ASCUÑA LOPEZ.....  
 1.2. Grado Académico: MAGISTER EN GESTIÓN EMPRESARIAL.....  
 1.3. Profesión: CONTABILIDAD..  
 1.4. Institución donde labora: MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA  
 1.5. Cargo que desempeña: SERVIDOR PÚBLICO  
 1.6. Denominación del Instrumento:  
 "CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN".....  
 1.7. Autor del instrumento: ..ROLANDO LIENDO.....  
 1.8. Programa de postgrado: MAESTRÍA EN GESTIÓN Y POLÍTICAS PÚBLICAS.

### II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión					X
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles					X
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría					X
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					X
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					X
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					X
<b>SUMATORIA PARCIAL</b>						30
<b>SUMATORIA TOTAL</b>						30

	<b>UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA</b> Escuela de Posgrado Centro de Investigación Formato de Validación por expertos		
	Codificación CEIN fve - 001	Versión 00	Vigencia 2015

### III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 30
- 3.2. Opinión: FAVORABLE  DEBE MEJORAR \_\_\_\_\_  
 NO FAVORABLE \_\_\_\_\_
- 3.3. Observaciones: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

2

Tacna,



Nombre: Aguiña López Jesus Ricardo  
 DNI: 00416982