

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN - TACNA**

**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales**

**Escuela Profesional de Ingeniería Comercial**

**“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL DE LA SUB GERENCIA POLÍTICA FISCAL Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2017”**

**TESIS**

**Presentada por:**

**Bach. DAVID ALEXANDER CENTELLA CENTENO**

**Para optar el Título Profesional de:**

**INGENIERO COMERCIAL**

**TACNA - PERÚ**

**2019**

**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN-TACNA**

**Facultad de Ciencias Jurídicas y Empresariales**

Escuela Profesional de Ingeniería Comercial

**TESIS**

**"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL DE LA SUB GERENCIA POLÍTICA FISCAL Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2017"**

TESIS SUSTENTADA Y APROBADA EL 16 DE NOVIEMBRE DEL 2018, SIENDO EL JURADO CALIFICADOR:

PRESIDENTE:



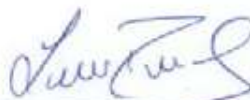
Mgr. GERÓNIMO VÍCTOR DAMIÁN LÓPEZ

SECRETARIO:



Dr. JESÚS AMADEO OLIVERA CÁCERES

VOCAL:



Dr. LUIS ALBERTO ROCCHETTI HERRERA

ASESOR:



Dr. MANUEL SEGUNDO CAIPA RAMOS

## **DEDICATORIA**

Doy infinitas gracias y dedico este trabajo...

A Dios, a Jesús y la Virgen María... para continuar adquiriendo conocimientos y poder contribuir con mi país.

A mis padres por ser mi guía, mi mayor motivación e inspiración, por las lecciones de vida y amor.

A mi hermano, y toda mi familia que me brindó su apoyo incondicional.

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, a Dios, que guía mis pasos y me impulsa a seguir adelante día a día.

A la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, y Escuela Profesional de Ingeniería Comercial, durante esta etapa de estudios contribuyeron a mi formación profesional, gracias a la calidad de docentes con los que cuenta.

A mi familia que siempre oran por mí y me aconsejan; fomentando en mí el deseo de superación y el anhelo de triunfar en la vida.

A mi asesor de tesis, Dr. Manuel Caipa Ramos, por sus conocimientos compartidos, su paciencia y apoyo académico en esta tesis.

Al MBA. Carlos Marcenaro Ubillus, un pilar de conocimientos y motivador que descansa en la gloria de Dios.

## CONTENIDO

DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
CONTENIDO .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	x
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xviii
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xix
RESUMEN.....	xx
ABSTRACT .....	xxii
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>4</b>
1.1 Descripción del problema .....	4
1.2 Formulación del problema .....	7
1.2.1 Problema principal .....	7
1.2.2 Problemas específicos .....	7
1.3 Objetivos .....	8
1.3.1 Objetivo general.....	8
1.3.2 Objetivos específicos .....	8
1.4 Justificación de la investigación.....	8

1.4.1	Justificación metodológica .....	8
1.4.2	Justificación práctica .....	9
1.4.3	Justificación académica .....	9
1.5	Hipótesis .....	10
1.5.1	Hipótesis general: .....	10
1.5.2	Hipótesis específicas .....	10
1.6	Definición de la variable .....	10
1.6.1	Identificación de las variables .....	10
1.7	Operacionalización de las Variables.....	11
1.7.1	Variable 1: Satisfacción Laboral, .....	11
1.7.2	Variable 2: Eficacia Organizacional, .....	13
	<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>16</b>
2.1	Antecedentes .....	16
2.1.1	Antecedentes a nivel internacional.....	16
2.1.2	A nivel nacional.....	21
2.2	Bases teóricas.....	28
2.2.1	Modelos teóricos que explican la satisfacción laboral .....	28
2.2.2	Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral .....	30
2.2.3	Bases teóricos que explican la eficacia organizacional .....	36
2.2.4	Gerencia de gestión tributaria de la municipalidad .....	38

2.3	Definición de términos.....	43
<b>CAPITULO III: MARCO METODOLÓGICO .....</b>		<b>46</b>
3.1	Tipos y nivel de la investigación .....	46
3.1.1	Tipo de investigación .....	46
3.1.2	Nivel de investigación .....	46
3.2	Población y muestra de estudio.....	47
3.2.1	Población.....	47
3.2.2	Muestra.....	47
3.3	Técnicas e instrumentos de investigación .....	48
3.4	Tratamiento de los datos .....	48
<b>CAPITULO IV: RESULTADOS .....</b>		<b>50</b>
4.1	Confiabilidad de los instrumentos.....	50
4.1.1	Análisis de fiabilidad de los instrumentos de las variables estudiadas .....	50
4.2	Validez de contenido de los instrumentos .....	52
4.2.1	Validez de contenido de la variable eficacia organizacional aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017 .....	52
4.2.2	Validez de contenido de la variable satisfacción laboral.....	54
4.3	Análisis cruzado de las variables de estudio .....	56

4.4	Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción laboral .....	57
4.4.1	Análisis de la dimensión oportunidades de desarrollo: .....	57
4.4.2	Análisis de la dimensión remuneraciones: .....	59
4.4.3	Análisis de la dimensión relación entre servidores: .....	61
4.4.4	Análisis de la dimensión condiciones físicas: .....	64
4.4.5	Análisis de la variable satisfacción laboral: .....	66
4.5	Resultados de las dimensiones de la variable eficacia organizacional .....	69
4.5.1	Análisis de la dimensión cumplimiento de metas .....	69
4.5.2	Análisis de la dimensión fiabilidad.....	71
4.5.3	Análisis de la dimensión capacidad de respuesta .....	74
4.5.4	Análisis de la dimensión seguridad de gestión .....	76
4.5.5	Análisis de la dimensión calidad del servicio.....	79
4.6	Resultados sobre la variable satisfacción laboral .....	81
4.7	Análisis de la variable eficacia organizacional .....	84
4.8	Prueba de hipótesis.....	86
4.8.1	Verificación de la primera hipótesis específica satisfacción laboral .....	86
4.8.2	Verificación de la segunda hipótesis específica eficacia organizacional.....	88

4.8.3 Verificación de la hipótesis general .....	90
<b>CAPITULO V: DISCUSIÓN .....</b>	<b>93</b>
CONCLUSIONES .....	99
RECOMENDACIONES.....	101
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	104
ANEXOS .....	109

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Escala de Alpha de Cronbach.....	50
Tabla 2.	Alpha de Cronbach satisfacción laboral aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	51
Tabla 3.	Alpha de Cronbach: Eficacia organizacional aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	51
Tabla 4.	Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Eficacia organizacional .....	52
Tabla 5.	Calificación del instrumento para la variable eficacia organizacional aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	53

Tabla 6.	Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Satisfacción laboral.....	54
Tabla 7.	Calificación del instrumento para la variable satisfacción laboral aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	55
Tabla 8.	Análisis cruzado de las variables de estudio aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	56
Tabla 9.	Dimensión oportunidades de desarrollo aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	57
Tabla 10.	Escala de valoración de la dimensión oportunidades de desarrollo aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	57

Tabla 11. Dimensión remuneraciones aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	59
Tabla 12. Escala de valoración de la dimensión remuneraciones aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017 .....	59
Tabla 13. Dimensión relación entre servidores aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	61
Tabla 14. Escala de valoración de la dimensión relación entre servidores aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	62
Tabla 15. Dimensión condiciones físicas aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	64

Tabla 16. Escala de valoración de la dimensión condiciones físicas aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017 .....	64
Tabla 17. Cuadro de frecuencias de la variable satisfacción laboral aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017 .....	66
Tabla 18. Escala de valoración de la dimensión Satisfacción laboral aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017 .....	67
Tabla 19. Dimensión cumplimiento de metas aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	69
Tabla 20. Escala de valoración de la dimensión cumplimiento de metas aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	69

Tabla 21. Dimensión fiabilidad con los usuarios aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	71
Tabla 22. Escala de valoración de la dimensión fiabilidad con los usuarios aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	72
Tabla 23. Dimensión capacidad de respuesta aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	74
Tabla 24. Escala de valoración de la dimensión capacidad de respuesta aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	74
Tabla 25. Dimensión seguridad de gestión aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	76

Tabla 26. Escala de valoración de la dimensión Seguridad de gestión aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	77
Tabla 27. Dimensión calidad del servicio aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	79
Tabla 28. Escala de valoración de la dimensión calidad del servicio aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017 .....	79
Tabla 29. Variable satisfacción laboral aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	81
Tabla 30. Escala de valoración de la variable satisfacción laboral aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de Impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017 .....	82

Tabla 31. Frecuencia de la variable eficacia organizacional aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017 .....	84
Tabla 32. Escala de valoración de la variable eficacia organizacional aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017 .....	84
Tabla 33. Tabla de Frecuencias para la variable satisfacción laboral aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017 .....	87
Tabla 34. Prueba Chi cuadrado para una muestra.....	87
Tabla 35. Tabla de frecuencia eficacia organizacional aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.....	89
Tabla 36. Chi cuadrado para una muestra.....	89

Tabla 37. Correlación Tau b de Kendall.....	91
---	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Oportunidades de Desarrollo .....	58
Figura 2. Remuneraciones.....	60
Figura 3. Relación entre servidores.....	62
Figura 4. Condiciones Físicas .....	65
Figura 5. Satisfacción Laboral.....	67
Figura 6. Cumplimiento de Metas .....	70
Figura 7. Fiabilidad con los Usuarios .....	72
Figura 8. Niveles de capacidad de respuesta.....	75
Figura 9. Niveles de seguridad de gestión .....	77
Figura 10. Niveles de calidad del servicio .....	80
Figura 11. Variable Satisfacción laboral .....	82
Figura 12. Eficacia organizacional .....	85

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Encuesta satisfacción laboral .....	110
Anexo 2. Encuesta eficacia organizacional .....	113
Anexo 3. Matriz de consistencia.....	116
Anexo 4. Juicio de expertos .....	117

## RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y la eficacia organizacional del personal de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017. El tipo de estudio es puro, su diseño no experimental y su nivel es correlacional. Fue necesario encuestar a 60 trabajadores y pedirle su percepción por medio de cuestionarios; para luego procesar datos y probar las hipótesis, para ello se usó la estadística descriptiva e inferencial, con apoyo del software SPSS-22 y Ms-Excel. Los resultados demuestran que tanto la variable satisfacción laboral como la eficacia organizacional son de nivel regular: la satisfacción laboral con un 66,7 % y la eficacia organizacional con un 71,7 % respectivamente.

El análisis por dimensiones de la variable satisfacción laboral, para sus 4 dimensiones, los resultados son los siguientes: oportunidades de desarrollo con un nivel regular con el 70 %; la dimensión remuneraciones e incentivos con un nivel regular con el 50 %, relaciones entre servidores con un nivel regular con el 70 %; y finalmente condiciones físicas con un nivel regular con el 56,7 %. Para la variable eficacia organizacional en sus

dimensiones, se encontraron los siguientes resultados: cumplimiento de metas con un nivel regular con un 60%; fiabilidad con los usuarios con un nivel regular con el 66,7 %; capacidad de respuesta con un nivel regular con el 51,7 %, nivel de seguridad de gestión con un nivel regular con el 70 % y finalmente calidad del servicio con un nivel regular con el 68,3 %.

Finalmente, se ha comprobado que: “Existe relación significativa entre la Satisfacción laboral y la Eficacia organizacional del personal de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, Región Tacna, Año 2017 “.

**Palabras clave:** Satisfacción Laboral, Eficacia Organizacional, Recursos.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is the pure use of the present investigation its non-experimental design and its level is correlational. It was necessary to include 60 workers and ask for their perception in the middle of the questionnaires; to obtain more information and test the hypothesis, also use the descriptive and inferential statistics, with the support of the software SPSS-22 and Ms-Excel. The results show that both the variable of job satisfaction and organizational effectiveness are of a regular level: job satisfaction with 66,7% and organizational effectiveness with 71,7% respectively.

The analysis of the dimensions of the labor satisfaction variable, for 4 dimensions, the results were the following: development opportunities with a regular level with 70%; the remuneration and incentives dimension with a regular level with 50%, relations between servers with a regular level with 70%; and finally the physical conditions with a regular level with 56,7%. For the organizational effectiveness variable in its dimensions, the following results are found: compliance with goals with a regular level of 60%; Reliability with users at a regular level with 66, 7%; responsiveness with a regular level with 51,7%, level of security of management with a

regular level with 70% and finally the quality of service with a regular level with 68,3%.

Finally, it has been verified that: "There is a relationship between job satisfaction and the organizational effectiveness of the administrative fiscal policy administration and the recovery of the provincial citizenship of Tacna, Tacna Region, year 2017."

**Keywords:** Job satisfaction, Organizational efficiency, Resources.

## **INTRODUCCIÓN**

Hoy en día las organizaciones intentan acabar con ciertos paradigmas con los que han trabajado durante mucho tiempo, hacer frente a los retos del nuevo milenio, plantear nuevas formas de hacer las cosas, entender que desarrollar nuevos paradigmas no van a hacer inmediatamente más eficientes los procesos.

Se requieren desarrollar nuevos procedimientos para afrontar situaciones, buscando mejorar la empresa con nuevas estructuras organizacionales y mentalidades gerenciales que rompan con las antiguas formas de hacer las cosas para dar respuestas y soluciones más creativas e innovadoras.

La presente investigación comprende dos variables la eficacia organizacional y la satisfacción laboral. La satisfacción laboral es un tema que muchas organizaciones han tomado a la ligera, ya que lo perciben como un gasto y no como una inversión en sus colaboradores, el tema es importante, si las organizaciones apostaran por brindar mayores oportunidades de crecimiento y

desarrollo, los colaboradores sentirían motivación para desempeñar sus labores o responsabilidades con mayor eficiencia y eficacia.

De otra parte, los gobiernos regionales y municipales de Tacna, en el marco de su propia normativa, con sus autoridades de turno, al amparo de la ley N° 27658, "Ley marco de la modernización de la gestión del estado", así como al decreto legislativo 1026, "Régimen facultativo de modernización institucional integral para gobiernos regionales y locales", entre otras, obligan a optimizar el manejo de sus recursos para lograr competitividad, que no es más que responder en el aspecto macro a las exigencias del acuerdo nacional y el plan bicentenario.

El presente estudio titulado: " La satisfacción laboral y su relación con la eficacia organizacional de la sub gerencia de política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017", es de tipo básica de diseño no experimental y de nivel correlacional.

Asimismo, es necesario mencionar que el presente trabajo de investigación está estructurado en cinco capítulos: El primer capítulo referido al problema de la investigación. Del segundo capítulo, se fundamenta el teórico científico, el tercer capítulo se refiere al marco

metodológico, tenemos el cuarto capítulo que nos muestra los resultados y el quinto capítulo referido a las conclusiones y recomendaciones.

Finalmente, se consideran las referencias bibliográficas, instrumentos y la matriz de consistencia.

# **CAPITULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción del problema**

Hoy en día a nivel mundial la satisfacción laboral está considerada junto a otras herramientas como un aspecto muy relevante para alcanzar mejores niveles de eficiencia y eficacia organizacional. Medir la satisfacción laboral proporciona a las instituciones organizacionales un indicador que permite tomar las acciones correctivas preventivas para fortalecer las mejores condiciones de un nivel de productividad y dinámica organizacional, fuente de éxito de las instituciones y de sus trabajadores en la tarea de generar valor.

En lo particular en las entidades del estado utilizan sistemas rígidos durante el proceso de producción de bienes y servicios, considerando a su fuerza laboral como un elemento más, dejando de lado los sentimientos y emociones de los trabajadores que se ven afectados por su clima organizacional; viéndose reflejado en la insatisfacción. Por otra parte también se percibe organizaciones con estructuras orgánicas mucho más flexibles y dispuestas a enfrentar este entorno turbulento.

La Municipalidad Provincial de Tacna, es una institución pública que de acuerdo a la ley orgánica de la municipalidad 27 972 representa a la población de la provincia de Tacna y es responsable de la provisión de servicios públicos, administrar el territorio y sobre todo, promover desarrollo humano sostenible en las dimensiones económicas, social, cultural, ambiental e institucional, tiene como finalidad principal promover el desarrollo integral, sostenible y armónico de la provincia fortaleciendo la actividad empresarial así como la adecuada prestación de los servicios públicos locales, con participación ciudadana en armonía con las políticas, planes regionales y nacionales.

Para determinar si la satisfacción en el trabajo influye al cliente tenemos primero que cuantificar la satisfacción laboral; y posteriormente relacionarla con la eficacia organizacional que reciben los contribuyentes. Sin embargo, existen muchos factores que pueden intervenir para que un empleado esté satisfecho o no. Factores como: ambiente laboral, los compañeros de trabajo, la relación con los jefes directos, la gestión de la dirección y evidentemente salarios; afectan de una u otra forma la satisfacción de los empleados.

Respecto al área encargada de la recaudación de impuestos es necesario afirmar que las metas de recaudación son establecidas con

anticipación. Sin embargo, a pesar de que algunos contribuyentes cancelan puntualmente sus deudas municipales pendientes, el porcentaje de contribuyentes deudores es mayor y tampoco es sinónimo de que los contribuyentes estén satisfechos con la labor que cumple la municipalidad.

El personal tiene el poder de dirigir el curso de las organizaciones y depende directamente de ellos que se puede reflejar el buen funcionamiento de las mismas. Para que una organización refleje una buena calidad en sus servicios, mediante la participación de los recursos humanos, es necesario que las personas desempeñen su trabajo en un ambiente laboral favorable. Para que se realice esta calidad es necesario que las unidades de desarrollo de dicha organización, se puedan analizar la satisfacción laboral, desarrollo del trabajo, condiciones favorables del trabajo, sistemas de recompensas justas, etc.

El propósito de la presente investigación es determinar la relación entre la satisfacción laboral y la eficacia organizacional del personal de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, con el fin de determinar si las variables están relacionadas y cual es dicha relación, consecuentemente de ser afirmativa se podría determinar algunas recomendaciones tendientes a

mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores y brindar un servicio de calidad a la población tacneña.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema principal**

¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral con la eficacia organizacional del personal de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017?
- b) ¿Cuál es la eficacia organizacional de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera se relaciona la satisfacción laboral con la eficacia organizacional del personal de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- a) Determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.
- b) Determinar cuál es la eficacia organizacional de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Justificación metodológica**

Para lograr el cumplimiento de los objetivos de estudio, se acude al empleo de técnicas de investigación como revisión bibliográfica

especializada, en materia de calidad universitaria, y el uso de instrumento de recolección de datos, para ser procesados en el sistema de software SPSS versión 22, a efectos de determinar científicamente, como la satisfacción laboral se relaciona con la eficacia organizacional de los estudiantes.

#### **1.4.2 Justificación práctica**

Con la realización del presente estudio, se espera establecer el nivel y tipo de relación que hay entre la satisfacción laboral y la eficacia organizacional de los empleados dentro de la organización municipal, con el objetivo de mejorar el desempeño de los empleados en cada una de sus labores, logrando un mayor grado de eficiencia y calidad en el servicio prestado a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Tacna.

#### **1.4.3 Justificación académica**

El presente estudio, es uno de los requisitos académicos por haber concluido los estudios de pregrado en formación profesional universitaria, para poder obtener el grado académico de ingeniero comercial.

## **1.5 Hipótesis**

### **1.5.1 Hipótesis general:**

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia organizacional del personal de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.

### **1.5.2 Hipótesis específicas**

- a) El nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017, es regular.
- b) La eficacia organizacional de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017, es regular.

## **1.6 Definición de la variable**

### **1.6.1 Identificación de las variables**

Variable 1: Satisfacción laboral

Variable 2: Eficacia organizacional

## **1.7 Operacionalización de las Variables**

### **1.7.1 Variable 1: Satisfacción Laboral,**

“Es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo” (Davis y Newstrom, 2003).

Las dimensiones a considerar para la variable satisfacción laboral son:

#### a) Oportunidad de desarrollo

Indicadores:

- Cumplimiento con el perfil del puesto
- Identificación con la institución
- Promociones y/o ascensos

#### b) Remuneraciones e incentivos

Indicadores:

- Remuneración acorde al mercado laboral
- Plan de reconocimientos

c) Relación entre servidores

Indicadores:

- Evaluación de desempeño del personal
- Cultura organizacional positiva
- Adaptarse a los cambios

d) Condiciones físicas de trabajo.

Indicadores:

- Infraestructura acondicionada
- Seguridad en el trabajo
- Equipos modernos

Medición: Ordinal según escala de Likert (Likert, 2018).

1: Nunca

2: Casi Nunca

3: A veces

4: Casi Siempre

5: Siempre

### **1.7.2 Variable 2: Eficacia Organizacional,**

“Capacidad de operar a través de la satisfacción de los motivos extrínsecos de las personas que participan en la empresa, permitiendo la continuidad en el tiempo. Y esto solo se logra generando riqueza material. Si una empresa no es eficaz, está contribuyendo al reparto de la pobreza” (Ferreiro, 2008).

Las dimensiones a considerar para la variable eficacia organizacional son:

#### a) Cumplimiento de metas

Indicadores:

- Cumplimiento y actualización de la base tributaria.
- Desarrollo de planes y estrategias que contribuyan en la captación de impuestos.

#### b) Fiabilidad

Indicadores:

- Empatía con el público
- Gestión del tiempo

- Compromiso con las normas y políticas tributarias

c) Capacidad de respuesta

Indicadores:

- Vocación de servicio
- Sencillez y veracidad en los requerimientos o consultas

d) Seguridad

Indicadores:

- Generar confianza
- Respaldo de la institución al personal

e) Calidad del servicio.

Indicadores:

- Protocolo de atención
- Empowerment

Medición: Ordinal según escala de Likert (Likert, 2018)

1: Nunca

2: Casi Nunca

3: A veces

4: Casi Siempre

5: Siempre

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes**

##### **2.1.1 Antecedentes a nivel internacional**

Apuy (2008), en su investigación titulado “Factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral del personal de enfermería, en el servicio de emergencias del Hospital San Rafael de Alajuela, junio - noviembre 2008”. Investigación de Costa Rica:

“La presente investigación tuvo como objetivo general conocer los factores del clima organizacional, que influyen en la satisfacción laboral de los funcionarios de enfermería, del servicio de emergencias, del Hospital San Rafael de Alajuela.

Se realizó durante el período Junio a Noviembre del 2008, a 45 personas, en todos los niveles de enfermería y en los tres turnos, mediante la aplicación de dos instrumentos: una entrevista estructurada a los funcionarios y la observación directa de esta unidad para establecer la influencia de los factores del clima y su relación con la satisfacción

laboral. Es una investigación cuantitativa, de tipo prospectivo, transversal y descriptiva.

Se concluye existen algunos factores del clima organizacional que influyen en la satisfacción laboral de enfermería. El personal tiene una mezcla de actitudes, habilidades y conocimientos, que les permite sentirse realizados e identificados profesionalmente por lo que hay satisfacción personal y en general, se siente comprometido en el mejorar su desempeño y opina su aportación es de utilidad” (Apuy, 2008).

Fuentes (2012), en su investigación titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango, México:

“El objetivo de este estudio fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad.

Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia.

Con base a los resultados se estableció que no hay una influencia de satisfacción laboral en la productividad, los encuestados manifestaron

tener un nivel de satisfacción laboral alto (de 67 a 100 puntos) y esto se debe a que son reconocidos, por su trabajo, tienen buenas relaciones interpersonales, las condiciones del trabajo son favorables, las políticas de la empresa van acordes a cada trabajador y el organismo judicial es un buen patrono. Los resultados en las encuestas de productividad la mayoría de trabajadores obtuvieron 90 puntos para arriba lo que quiere decir que los objetivos que se plantean en la delegación de recursos humanos se logran por el buen trabajo que se realiza a diario.

Se concluye que no existe influencia entre la satisfacción laboral y la productividad. Se recomienda efectuar mediciones de satisfacción laboral periódicamente para mantener la información actualizada y se propone la comunicación asertiva como estrategia para mejorar la satisfacción de los colaboradores, por medio de capacitaciones” (Fuentes, 2012).

Asimismo, tenemos el trabajo de investigación de Marinalva (2006) Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional que en resumen se expresa a continuación.

“En la presente tesis se analiza la evolución del concepto calidad de vida laboral (CVL) y cómo se puede potenciar conjuntamente con la eficacia organizacional (EFO), en términos de desempeño laboral. Para

ello fueron realizadas dos investigaciones empíricas originales, en el sector bancario oficial brasileño en los años 2004 y 2006. En el primer estudio, mediante el análisis de contenido y factorial exploratorio, se verifica los aspectos de la CVL más frecuentemente evaluados por investigadores, y los más considerados por 1 322 trabajadores. También se identifican las categorías clásicas y actuales, las similitudes y las diferencias entre la perspectiva de CVL entre investigadores y trabajadores. Se confirma que el concepto de CVL evoluciona en el tiempo según los contextos laborales, los cambios de tecnologías, etc. Estos resultados constituyeron la base conceptual de la definición de CVL propuesta en la presente tesis, así como del instrumento desarrollado para evaluar la percepción de CVL en el segundo estudio empírico. En él se plantean seis hipótesis principales, bajo dos enfoques. El primero explica las relaciones entre la CVL y sus dimensiones constitutivas, proponiendo un índice global de CVL. El segundo enfoque analiza la CVL como variable antecedente de la eficacia de la organización, en dos niveles de análisis, el desempeño individual y desempeño de la sucursal bancaria. Las muestras están formadas por 1 305 trabajadores y por 121 sucursales bancarias, ubicadas en diez provincias de Brasil. Los resultados de los análisis factoriales, correlaciones y regresiones, corroboran la influencia predictiva de la percepción de CVL sobre el

desempeño, evidenciando que la CVL añade ventajas para trabajadores y organización. Se confirma que es posible obtener un índice de CVL global y además, se identifica cuáles son los factores de la CVL que más aportan al índice global, y cuáles son los que más influyen en el desempeño individual y grupal. Se discuten las implicaciones de los hallazgos para la investigación, para directivos, para profesionales de recursos humanos y para la investigación futura” (Marinalva, 2006).

Según Pedraja y Rodríguez (2008), “La influencia de la gestión del conocimiento sobre la eficacia organizacional: un estudio en instituciones públicas y empresas privadas”, Universidad de Tarapacá, Arica, Chile

“La presente investigación tiene por objetivo analizar si la gestión del conocimiento influye significativamente en la eficacia organizacional de las instituciones públicas y en empresas privadas. Para este efecto se trabaja con una muestra de 146 organizaciones de un país emergente. Los resultados muestran que la capacidad explicativa de la gestión del conocimiento sobre la eficacia de las organizaciones es de un 45,8 % para el caso de las empresas privadas y de un 56,5 % para el caso de las instituciones públicas.

Del mismo modo, en el caso de las firmas con fines de lucro cada una de las fases de la gestión del conocimiento; es decir, crear y aplicar

conocimiento en los equipos de alta dirección tienen una incidencia significativa sobre la eficacia; en las instituciones públicas la eficacia se ve incidida básicamente por las fases de creación y aplicación de conocimiento en los equipos de alta dirección” (Pedraja y Rodríguez, 2008).

### **2.1.2 A nivel nacional**

En su investigación Alva y Juárez (2014), titulada: “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo.”

“La presente investigación, tiene como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo.

La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad es directa por cuanto existe un nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; con lo cual queda demostrada la hipótesis. La empresa no otorga incentivos ni capacitación; así como también la empresa no proporciona los recursos necesarios para lograr una mayor productividad.

Existe un nivel medio de satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A quienes consideran que no son reconocidos por su desempeño, que el relacionamiento con sus jefes no es el más adecuado; la empresa solo los capacita de manera limitada para realizar su trabajo y existe insatisfacción respecto a sus remuneraciones en relación a las responsabilidades encomendadas.

Existe un nivel medio de productividad, por cuanto no existe una clara orientación a los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente” (Alva y Juárez, 2014).

En su investigación Pérez y Rivera (2015) titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013”.

“La tesis muestra el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana, durante el periodo comprendido de abril a diciembre del 2013. Se aplicaron los cuestionarios de clima organizacional de Sonia Palma (1999) y de satisfacción laboral de Price, adaptada al contexto peruano por Alarco (2010), a un total de 107 trabajadores del instituto de investigaciones de la amazonia peruana en las ciudades de Iquitos y

Pucallpa, contestados de forma individual y en un solo momento, bajo estricta confidencialidad de los mismos

Los resultados obtenidos evidencian que existe predominio del nivel medio 57,9 %, por lo tanto, un adecuado clima organizacional es un factor indispensable en la institución porque influye en la satisfacción laboral; concluyendo que existe una vinculación causa efecto positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana” (Pérez y Rivera, 2015).

Asimismo, hemos revisado la tesis de Palomino (2015) titulada: “Demostrar que la eficiencia empresarial influye en el margen de rentabilidad operativa de la empresa EPSASA Ayacucho en el periodo 2001 al 2013”.

“El primer objetivo específico es evaluar que la eficiencia técnica incide en el margen de rentabilidad operativa de la empresa EPSASA Ayacucho, y el segundo objetivo específico es “Comprobar que la eficiencia asignada influye en el margen de rentabilidad operativa de la empresa EPSASA Ayacucho”; el tipo de investigación es aplicada, el nivel de investigación es explicativa, el Tipo de diseño es documental basado e información secundaria, el diseño de la investigación es no experimental

longitudinal; la unidad de análisis es la entidad prestadora de servicios EPSASA Ayacucho, el procesamiento de los datos se realiza mediante análisis de series de tiempo estacional, para el cual se utilizan el Excel 2010, Eviews 8 y Winstats 1,1; se ha probado la hipótesis general y se afirma que existe evidencia empírica de que “La eficiencia empresarial si influye en el margen de rentabilidad operativa de la empresa EPSASA Ayacucho”, ante un incremento de la eficiencia empresarial en 1 % genera un incremento de 0,21 % en el margen de rentabilidad operativo, manteniendo constante las demás variables; el primer hipótesis específico afirma que existe evidencia empírica de que “La eficiencia técnica si incide en el margen de rentabilidad operativa de la empresa EPSASA Ayacucho”, la propensión marginal del margen de rentabilidad operativa ante un incremento de la eficiencia técnica en 1 % es de 0,11 %; el segundo hipótesis específico afirma que existe evidencia empírica de que “La eficiencia significativa si influye en el margen de rentabilidad operativa de la empresa EPSASA Ayacucho”, la propensión marginal del margen de rentabilidad operativa ante un incremento de la eficiencia significativa en 1 % es de 0,22 %. Palabras clave: eficiencia, rentabilidad, empresa, indicadores” (Palomino, 2015).

También se revisaron otros trabajos de tesis que tienen relación con la presente investigación, como siguen:

Alfaro (2012), “Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades”.

“En cuanto a la importancia de los factores, al comparar los resultados de las tres municipalidades, se encontró que el factor Significación de la tarea fue el más importante; esto indicaría que los trabajadores tienen una buena disposición hacia el trabajo y sus retribuciones intrínsecas. Por otro lado, el factor beneficio económico una retribución extrínseca fue el de menor importancia pero obtiene uno de los mayores porcentajes del nivel de satisfacción laboral. Esto significaría que se encuentran satisfechos con el nivel actual y no esperan grandes cambios al respecto” (Alfaro, 2012).

Marinalva (2006), “Realizó una investigación titulada Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral (CVL) y su relación con la eficacia organizacional”.

“Se identificó los aspectos de calidad de vida laboral (CVL) más frecuentes en las evaluaciones y los más considerados por los trabajadores de la organización bancaria. También se ha identificado similitudes y diferencias entre la perspectiva de CVL entre investigadores y trabajadores. Se ha confirmado que el concepto CVL es

multidimensional y que evoluciona según el momento histórico, los cambios sociales y los contextos laborales.

Además, se identifica cuáles son las dimensiones que más aportan a dicho índice. Se confirma la influencia de una percepción favorable de CVL sobre el desempeño y las dimensiones que más influyen en los desempeños individuales y grupales” (Marinalva, 2006).

Quispe (2013), “Realizó una investigación titulada: La satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los trabajadores de SODIMAC Perú, OPEN PLAZA, 2013”.

Este estudio se ha llevado a cabo a raíz del decrecimiento constante del indicador de clima laboral, lo que se reflejado en el incremento de los indicador de ausentismo y rotación., hay que tomar medidas, ya que estos indicadores perjudican notablemente la productividad en la empresa. La presente investigación está orientada a determinar la influencia de la satisfacción Laboral en la productividad de los trabajadores de SODIMAC TRUJILLO OPEN PLAZA 2013.

La investigación arrojo que el personal se encuentra insatisfecho, uno de los motivos es porque consideran que no reciben un pago justo, por el trabajo que hacen. También podemos observar que los trabajos de SODIMAC Perú S.A. valoran la seguridad que la empresa les brinda, por

otro lado perciben un sentimiento de compañerismo ni trabajo en equipo ni se sienten reconocidos por el esfuerzo extra que hacen en su trabajo pues expresa que los jefes no les delegan.

De las conclusiones:

Los asociados de SODIMAC Perú, consideran que la remuneración mensual que perciben a cambio de laborar en la empresa no es justa.

SODIMAC Trujillo ofrece una serie de beneficios, los mismos que no están al alcance de todos los trabajadores ya que estos beneficios están vinculados al desempeño de cada uno de ellos, gran parte de los trabajadores interpretada esto como un favoritismo.

Es muy importante para los trabajadores las condiciones físicas en las que trabajan, cuando las condiciones representan un peligro para su vida o salud el desempeño de su trabajo no es bueno, los trabajadores consideran que las instalaciones de la empresa no representan mayor peligro para la salud, pero reclaman un buen ambiente.

Existen rotaciones inesperadas, los trabajadores nuevos no se adaptan rápidamente a la cultura de la empresa, por el cual es una de las causas de las renuncias voluntarias y abandono.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Modelos teóricos que explican la satisfacción laboral**

A continuación se detallan las teorías que dan soporte a la investigación.

Davis y Newstrom (2003), "Definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo. La satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados".

Robbins y Judge (2009), "Definen como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos".

Para evaluar la satisfacción de los empleados se cuenta el índice descriptivo del trabajo, Job Descriptive Index (J.D.I.) de Smith y Kendall (1982). "Este instrumento es el más empleado para la evaluación de la satisfacción laboral y es el modelo por el que se han desarrollado la mayoría de las medidas de satisfacción laboral. El JDI, que en ocasiones

se llama en castellano Inventario de Satisfacción en el Trabajo (IST), evalúa la satisfacción del empleado con los siguientes aspectos del salario trabajo: (1) Los compañeros, (2) el trabajo y las tareas, (3) las oportunidades de promoción, (4) el mando y la satisfacción, y (5) el salario”.

De acuerdo Robbins (1999), “Las investigaciones y conocimientos acumulados considera que los principales factores que determinan la satisfacción laboral son: reto del trabajo, sistema de recompensas justas, condiciones favorables de trabajo, colegas que brinden apoyo.

Según Locke (1961), “Ha definido la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados”.

De igual manera Schneider (1985), “Indica algunas razones que explican la gran atención dedicada a la satisfacción laboral: 1) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas

disfuncionales importantes, como el absentismo, el cambio de puesto y de organización”.

## **2.2.2 Teorías de la motivación que explican la satisfacción laboral**

### **2.2.2.1 Teoría de los dos factores**

Herzberg (1959), “Propuso la teoría de los dos factores, también conocida como la teoría de la motivación e higiene. Según esta teoría, las personas están influenciadas por dos factores:

La satisfacción que es principalmente el resultado de los factores de motivación. Estos factores ayudan a aumentar la satisfacción del individuo pero tienen poco efecto sobre la insatisfacción.

La insatisfacción es principalmente el resultado de los factores de higiene. Si estos factores faltan o son inadecuados, causan insatisfacción, pero su presencia tiene muy poco efecto en la satisfacción a largo plazo”.

#### Factores de higiene

- Sueldo y beneficios
- Política de la empresa y su organización
- Relaciones con los compañeros de trabajo

- Ambiente físico
- Supervisión
- Status
- Seguridad laboral
- Crecimiento
- Madurez
- Consolidación

#### Factores de motivación

- Logros
- Reconocimiento
- Independencia laboral
- Responsabilidad
- Promoción

Los factores de higiene se enfocan en el contexto en el que se desarrolla el trabajo y las condiciones que lo rodean. La dinámica subyacente de higiene es evitar la ansiedad que produce el ambiente.

Cuando los factores higiénicos se deterioran a un nivel inferior del que los empleados consideran aceptable, entonces se produce

insatisfacción laboral. Los factores de higiene afectan directamente las actitudes laborales, principalmente la insatisfacción.

Cuando estos factores han sido satisfechos o llevados a niveles que los empleados consideran aceptables, no habrá insatisfacción, pero tampoco una actitud positiva destacable.

La gente está insatisfecha en un entorno negativo, pero raramente se encuentran satisfechos por uno bueno. Se debe crear un sistema común de sistemas integrados de higiene.

La prevención de la insatisfacción es tan importante como el fomento de una motivación satisfactoria.

“Los factores higiénicos operan independientemente de los factores motivadores. Un individuo puede estar altamente motivado en su trabajo y estar insatisfecho con su entorno laboral y prever los factores higiénicos y motivadores para crear incentivos.

Todos los factores de higiene son igual de importantes, aunque su frecuencia difiera considerablemente.

Las mejoras de los factores de higiene tienen efectos a corto plazo. Cualquier mejora resulta en la eliminación a corto plazo, o prevención, de insatisfacciones.

Las necesidades de higiene (o de mantenimiento) son cíclicas por naturaleza y vuelven a un punto de inicio. Esto lleva al síndrome ¿Qué has hecho por mí últimamente?

Las necesidades higiénicas tienen un punto cero cada vez mayor y ninguna respuesta definitiva” (Herzberg, 1959).

#### **2.2.2.2 Pirámide de Maslow**

Según Maslow (1991), “La escala de las necesidades se describe como una pirámide de cinco niveles

Sólo se atienden necesidades superiores cuando se han satisfecho las necesidades inferiores, es decir, todos aspiramos a satisfacer necesidades superiores”. Según la pirámide de Maslow tendríamos de:

##### a) Necesidades básicas

Son necesidades fisiológicas básicas para mantener la homeostasis (referentes a la supervivencia):

- Necesidad de respirar, beber agua (hidratarse) y alimentarse.
- Necesidad de dormir (descansar) y eliminar los desechos corporales.

- Necesidad de evitar el dolor.
- Necesidad de mantener la temperatura corporal, en un ambiente cálido o con vestimenta.

b) Necesidades de seguridad y protección

Surgen cuando las necesidades fisiológicas están satisfechas.

Se refieren a sentirse seguro y protegido:

- Seguridad física (asegurar la integridad del propio cuerpo) y de salud (asegurar el buen funcionamiento del cuerpo).
- Necesidad de seguridad de recursos (casa, dinero, automóvil, etc.)

c) Necesidad de vivienda (protección).

d) Necesidades sociales (afiliación)

Son las relacionadas con nuestra naturaleza social:

- Función de relación (amistad, pareja, colegas o familia).
- Aceptación social.

e) Necesidades de estima (reconocimiento)

Para Maslow (1987), “Describió dos tipos de necesidades de estima, una alta y otra baja.

La estima alta concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, e incluye sentimientos tales como confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad.

La estima baja concierne al respeto de las demás personas: la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio.

La merma de estas necesidades se refleja en una baja autoestima e ideas de inferioridad. El tener satisfecha esta necesidad apoya el sentido de vida y la valoración como individuo y profesional, que tranquilamente puede escalar y avanzar hacia la necesidad de la autorrealización.

La necesidad de autoestima es la necesidad del equilibrio en el ser humano, dado que se constituye en el pilar fundamental para que el individuo se convierta en el hombre de éxito que siempre ha soñado, o en un hombre abocado hacia el fracaso, el cual no puede lograr nada por sus propios medios”.

#### f) Autorrealización

Este último nivel es algo diferente Maslow (1987), “Utilizó varios términos para denominarlo: motivación de crecimiento, necesidad de ser y autorrealización”.

Es la necesidad psicológica más elevada del ser humano, se halla en la cima de las jerarquías, y es a través de su satisfacción que se encuentra una justificación o un sentido válido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad. Se llega a ésta cuando todos los niveles anteriores han sido alcanzados y completados, o al menos, hasta cierto punto.

### **2.2.3 Bases teóricas que explican la eficacia organizacional**

Según Ferreiro (2008), “Define la eficacia como la capacidad de operar (ofrecer productos o servicios) a través de la satisfacción de los motivos extrínsecos de las personas que participan en la empresa, permitiendo la continuidad en el tiempo. Y esto solo se logra generando riqueza material Si una empresa no es eficaz, está contribuyendo al reparto de la pobreza”.

Para Fernández Manuel (1997), “La eficacia empresarial conlleva a un proceso de comparación entre lo que se es o se hace y lo que se podría ser o hacer o lo que eso hace otra organización”.

Según Gelade (2003), “La eficacia puede ser entendida como la proporción entre la cantidad de salidas o rendimiento producidos, por la cantidad de recursos o entradas consumidos”.

Para Quijano (1999), “Definiríamos la eficacia como la relación  $\text{outputs conseguidos} / \text{outputs esperados}$  o estándares (O/S), y la eficiencia como la relación  $\text{outputs conseguidos} / \text{inputs utilizados}$  (O/I). El concepto de eficiencia incluiría los costos...aspecto este que junto con la eficacia completaría de forma importante el concepto de efectividad.”

Según Mateu (1984), “La eficacia organizacional es un juicio que pronuncia un individuo o un grupo sobre la organización, y más concretamente sobre las actividades, los productos, los resultados o los efectos que se espera de ella.”

Según Robbins (1987), “La organización eficaz es flexible, productiva, satisface a sus miembros, es rentable, adquiere recursos, minimiza la tensión, controla el entorno, es eficiente, retiene a los empleados, crece, está integrada, mantiene comunicaciones abiertas y sobrevive.”

Según Martínez (1998), “Señaló que la filosofía de la teoría del management pertinente a los sistemas de administración de la gran empresa multinacional y que ha buscado su aplicación con el propósito de mejorar su productividad, eficiencia, calidad y competitividad, mediante nuevas ideas complementarias como el desarrollo del potencial del individuo, administración participativa, trabajo en grupo para el mejoramiento continuo de productividad y calidad total, sistema abierto y auto organización.

Finalmente, destaca que la teoría contemporánea mantiene vigente el interés por mejorar la productividad y ha agregado el interés por mejorar la eficacia de las organizaciones, en el sentido de crecer y simultáneamente contribuir al desarrollo de la sociedad en su conjunto, lo cual hasta ahora constituye más un desafío y un mito que una realidad”.

#### **2.2.4 Gerencia de gestión tributaria de la municipalidad**

La gerencia de gestión tributaria es un órgano de línea, responsable de mantener actualizada la base tributaria relacionada al impuesto predial, impuesto vehicular, impuesto alcabala, espectáculos públicos no deportivos, tasas, derechos y arbitrios; así como ejecutar las cobranzas ordinarias en concordancia con la normatividad y políticas tributarias vigentes.

#### **2.2.4.1 Funciones:**

- Establecer y proponer planes, programas y políticas tributarias, orientadas a generar, recuperar y captar mayores rentas en el marco de la normatividad
- Dirigir y coordinar la difusión de planes, programas y políticas aprobadas.
- Organizar, dirigir y controlar el proceso de recaudación ordinaria y control tributario en las materias de su competencia.
- Programar y conducir los procesos de actualización de las declaraciones juradas de los contribuyentes y de sus liquidaciones de impuesto y de arbitrios municipales.
- Dirigir y supervisar la custodia de registro de contribuyentes y documentos valorados emitidos
- Procesar y emitir resoluciones administrativas
- Reportar en forma periódica a los órganos de alta dirección, sobre el comportamiento de las recaudaciones.
- Elaborar y proponer para su aprobación proyectos de ordenanzas, acuerdos. Decretos, resoluciones y otros orientados a mejorar las recaudaciones

- Formular y presentar las cuentas por cobrar ordinarias de los impuestos, tasas y arbitrios municipales, en forma oportuna para los efectos contables.
- Concertar políticas de cooperación con otros gobiernos locales e instituciones públicas en materia de administración tributaria en aspectos de su competencia.
- Proponer proyectos de convenios con entidades del sistema financiero autorizados por la SBS, para la recaudación de tributos.

La subgerencia política fiscal y recaudación de impuesto está integrada por:

a) Equipo funcional de impuestos municipales

Los terminalitas tributarios remiten a su jefe inmediato el listado de contribuyentes atendidos y registrados diariamente por los diferentes trámites atendidos. Asimismo brindaran orientación al contribuyente en forma personalizada.

El personal del equipo funcional de impuestos, hará cruce de información entre los listados de los contribuyentes atendidos por los terminalitas tributarios con los documentos recepcionados por los terminalitas de caja - tesorería, para luego de realizar la conciliación y

conformidad ser remitidos al equipo funcional de certificaciones y archivo para su inclusión en el legajo que corresponda.

Las declaraciones juradas observadas o rectificadas por incremento o disminución del valor del predio, deben ser remitidas al equipo funcional de auditoría tributaria, para su verificación y conformidad respecto a la veracidad y exactitud de los datos contenidos en ella dentro de un plazo de 60 días hábiles siguientes a su presentación. Los servidores tributarios de registro y actualización de la base de datos.

b) Equipo funcional de tasas y arbitrios municipales

Es responsabilidad del equipo funcional de tasas municipales, en coordinación con el equipo funcional de estadística e informática la capacitación previa del personal que estará a cargo de los terminales de atención al contribuyente para la generación de los arbitrios públicos municipales de años anteriores con emisión de resoluciones de determinación por ejercicio fiscal, y el requerimiento de pago de los arbitrios públicos municipales por el ejercicio ordinario.

c) Equipo funcional de archivo tributario

El servidor encargado del equipo funcional de certificaciones y archivo es el responsable de la recepción y custodia de las declaraciones

juradas decepcionadas por concepto de impuestos municipales y otros documentos administrativos vinculados al programa anual correspondiente. Debiendo proceder a su archivamiento en forma diaria de conformidad con las normas técnicas del sistema nacional de archivos.

d) Equipo funcional de control de deuda

El equipo funcional de control de deuda depende del contador general de la institución, que durante el desarrollo de los programas tributarios anuales y en aplicación de los procedimientos tributarios, emite notas de cargo y nota de abono.

e) Equipo funcional de licencias y autorizaciones

El equipo funcional de licencias y autorizaciones es la encargada de atender, analizar verificar, y procesar la documentación para el otorgamiento de las licencias anuncio y propaganda, autorizaciones municipales (espectáculos públicos no deportivos, pancartas, afiches, perifoneo, volantes, y otros similares) de su competencia.

f) Equipo funcional de asuntos contenciosos y no contenciosos

El equipo funcional de asuntos contenciosos y no contenciosos a comparación de los otros equipos funcionales que conforman la gerencia de gestión tributaria no es recaudadora, más bien el aporte lleva a la

consolidación de la deuda para su posterior pago por lo que resulta ser parte del proceso de cobranza. Dentro de las actividades permanentes que realiza:

La de resolver las contradicciones tributarias y administrativas, las cuales se evalúan a través de informes y resoluciones. Absolver consultas de carácter tributario y legal, las cuales se evalúan a través de informes.

Efectuar la revisión y visaron de los procesos sancionadores, las cuales están enlazados al proceso de fiscalización (infracciones de tránsito, infracciones administrativas, fiscalización municipal y sanciones administrativas).

### **2.3 Definición de términos**

**Cliente o contribuyente:** Una vez descritos los conceptos de calidad de servicio y satisfacción laboral es importante mencionar que el factor clave a quien están dirigidos todos estos factores es el cliente; además definiremos los diferentes tipos de tareas que los clientes adoptan, la percepción y satisfacción que este tiene de un servicio.

**El cliente como empleado parcial:** Un empleado parcial es quien participa temporalmente en el proceso de entrega de servicio,

contribuyendo a la organización ya sea con recursos de información o con esfuerzo.

**El empleado como cliente parcial:** Es alguien que está íntimamente ligado con el proceso de entrega del servicio, ya que al interactuar con otros empleados, necesita del desempeño de las mismas; sin embargo este concepto se ha desarrollado poco en investigaciones.

**Percepción del cliente:** La percepción de cliente se refiere a la evaluación del servicio o producto recibido en función de cómo es que este ha cubierto sus necesidades.

**Deudor tributario:** Es la persona obligada al cumplimiento de la prestación tributaria como contribuyente p responsable.

**Tasa o derecho municipal:** Es la tasa que paga el contribuyente por concepto de tramitación de procedimientos administrativos, o por uso ó por el aprovechamiento particular de bienes públicos.

**Universo de contribuyentes:** Es la totalidad de personas que se encuentran obligadas al pago de algún tributo, aún cuando no estén registradas ante la administración tributaria.

**Usuario:** Es el que hace uso ordinario o frecuente un bien o un servicio.

**Contribución:** Es un tributo cuya obligación tiene como hecho generador beneficios derivadas de la relación de obras públicas.

**Contribuyente:** Se define también como la persona natural o jurídica que tenga patrimonio ejerza actividades económicas o haga uso de un derecho que conforme a ley genere la obligación tributaria.

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 Tipos y nivel de la investigación**

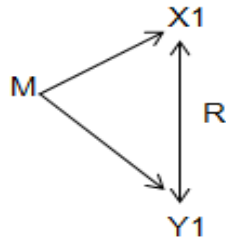
##### **3.1.1 Tipo de investigación**

Según Bunge (2012), “Tipo de estudio es puro o básico porque parte de un marco teórico y permanece en él, es más la investigación, incorpora información primaria para enriquecer el conocimiento”.

##### **3.1.2 Nivel de investigación**

Según Supo (2014), “En cuanto a nivel de investigación será de Nivel Relacional, porque estudia la relación entre variables dependientes e independientes, es decir estudia la correlación entre las dos variables: La satisfacción laboral y la eficacia organizacional”.

A continuación, el modelo:



M : Muestra

X1 : Variable 1: “Satisfacción laboral”

Y1 : Variable 2: “Eficacia organizacional”

R : Relación entre variables

## 3.2 Población y muestra de estudio

### 3.2.1 Población

La población de estudio está conformada por 60 trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna.

### 3.2.2 Muestra

Se tomará la población en su totalidad, es decir estará conformada por los 60 trabajadores que se mencionan en el numeral anterior.

### **3.3 Técnicas e instrumentos de investigación**

Para la presente investigación se destaca el uso de las Técnicas a la encuesta y para evaluar la percepción de las unidades de estudio se utilizaron dos instrumentos, uno para la variable 1: Satisfacción laboral y otro para la variable 2: Eficacia organizacional. Cada cuestionario de recolección de datos estuvo compuesto por un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios y alcanzar los objetivos del estudio.

Los instrumentos de recolección de datos, contienen preguntas “cerradas”, mediante interrogantes con alternativas u opciones de respuesta que han sido delimitadas previamente. La encuesta sobre la Satisfacción laboral constó de 23 reactivos y el cuestionario para evaluar la percepción sobre la Eficacia organizacional igualmente constó de 23 reactivos.

### **3.4 Tratamiento de los datos**

La data primaria recogida fue ordenada, tabulada y codificadas para luego con el uso de la estadística descriptiva ser representados en cuadros estadísticos. Cada cuadro fue representado gráficamente, para una mejor lectura de los datos. Seguidamente se hizo uso de la estadística inferencial para las pruebas de hipótesis, para luego proceder

al análisis e interpretación para consolidar la información recogida. Asimismo, para el procesamiento de los datos fue necesario el uso del Programa SPSS para Windows versión 22 y el Excel.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1 Confiabilidad de los instrumentos

Para la confiabilidad o fiabilidad de los instrumentos aplicados se ha hecho uso de una de las herramientas usados para estos fines denominadas Alpha de Cronbach, cuya valoración fluctúa entre - 1 y 1 como se muestra en la Tabla siguiente:

Tabla 1.

*Escala de Alpha de Cronbach*

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0,01 - 0,49	Baja confiabilidad
0,50 - 0,69	Moderada confiabilidad
0,70 - 0,89	Fuerte confiabilidad
0,90 - 1,00	Alta confiabilidad

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.1 Análisis de fiabilidad de los instrumentos de las variables estudiadas

Para dicho cálculo se ha hecho uso del SPSS 20, sin reducir ningún elemento; el cuestionario de Satisfacción laboral consta de 23 ítems, la misma que aparece en el Anexo 1, el análisis de la fiabilidad, se presentan a continuación:

Tabla 2.

*Alpha de Cronbach satisfacción laboral aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.*

Estadísticas de Fiabilidad	
Alpha de Cronbach	N° de Elementos
,898	23

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación:**

En la tabla 2 el coeficiente obtenido tiene el valor de 0,898 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Satisfacción laboral” es de Alta confiabilidad.

Tabla 3.

*Alpha de Cronbach: Eficacia organizacional aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.*

Estadísticas de fiabilidad	
Alpha de Cronbach	N° d Elementos
,895	23

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación:**

En la tabla 3 el coeficiente obtenido tiene el valor de 0,895 lo cual significa que el instrumento aplicado a la variable “Eficacia organizacional” es de Alta confiabilidad.

## 4.2 Validez de contenido de los instrumentos

Según la validez de contenido efectuada por 3 expertos, calificaciones que aparecen en el Anexo 4 para cada instrumento:

### 4.2.1 Validez de contenido de la variable eficacia organizacional aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017

Tabla 4.

*Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Eficacia organizacional*

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	5	5	3
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	5	3
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	4	3
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	4	3
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	4	3
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	4	4	3
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	4	4	3
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	5	4	3
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	5	4	3
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	4	4	3

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.

*Calificación del instrumento para la variable eficacia organizacional aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.*

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000 - 2,236	A	Adecuación total
2,237 - 4,473	B	Adecuación en gran medida
4,474 - 6,710	C	Adecuación promedio
6,711 - 8,947	D	Adecuación escasa
8,948 - 11,184	E	Inadecuación

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación:**

Según las tablas 4 y 5 y los procesos que figuran en el anexo 4, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 2.2361 y cae dentro del Intervalo A, de Adecuación total. Por tanto, el instrumento de eficacia organizacional supera la prueba de validez.

#### 4.2.2 Validez de contenido de la variable satisfacción laboral

Según la validez efectuada por 3 expertos, resultados que aparecen en el Anexo 4 la validez del instrumento para la variable Satisfacción laboral, se puede apreciar en la tabla adjunta.

Tabla 6.

*Valoración de expertos de la ficha de observación para la variable Satisfacción laboral*

INDICADORES	CRITERIOS	EXPERTO	EXPERTO	EXPERTO
		1	2	3
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.	4	5	4
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.	4	4	4
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología	4	4	4
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.	5	5	4
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.	4	4	3
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.	5	5	4
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científico.	4	4	4
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.	4	4	4
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.	4	4	4
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente	4	4	3

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7.

*Calificación del instrumento para la variable satisfacción laboral aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

NUEVA ESCALA	INTERVALO	SIGNIFICADO
0,000 - 2,107	A	Adecuación total
2,108 - 4,215	B	Adecuación en gran medida
4,216 - 6,323	C	Adecuación promedio
6,324 - 8,431	D	Adecuación escasa
8,432 - 10,539	E	Inadecuación

Fuente: Elaboración propia

### **Interpretación:**

Según las tablas 6 y 7 y los procesos que figuran en el anexo 4, la Distancia de Puntos Múltiples (DPP) es 0,943 y cae dentro del Intervalo A, de una adecuación total. Por tanto, el instrumento satisfacción laboral, supera la prueba de validez.

### 4.3 Análisis cruzado de las variables de estudio

Tabla 8.

*Análisis cruzado de las variables de estudio aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

				SATISFACCION LABORAL			
				Satisfacción Laboral Mala	Satisfacción Laboral Regular	Satisfacción Laboral Buena	Total
<b>Eficacia Organizacional</b>	Baja Eficacia Organizacional	Recuento		6	1	0	7
		% del total		10,0 %	1,7 %	0,0 %	11,7 %
	Regular Eficacia Organizacional	Recuento		1	39	3	43
		% del total		1,7 %	65,0 %	5,0 %	71,7 %
	Buena Eficacia Organizacional	Recuento		0	0	10	10
		% del total		0,0 %	0,0 %	16,7 %	16,7 %
<b>TOTAL</b>		Recuento		7	40	13	60
		% del total		11,7 %	66,7 %	21,7 %	100 %

Fuente: Elaboración propia

#### **Interpretación:**

Con respecto al cuadro estadístico de la tabla de contingencia número 8, el porcentaje de la fila nos indica que la variable satisfacción laboral, de las observaciones que efectuaron los trabajadores a los cuales se le aplicó el instrumento, 40 de los encuestados que representa el 66,7 % calificaron de satisfacción laboral regular; y cuanto al porcentaje de la columna en relación a la variable eficacia organizacional de los 43 trabajadores entrevistados que representan el 71,7 % manifestaron percibir una eficacia organizacional regular.

#### 4.4 Resultados de las dimensiones de la variable satisfacción laboral

##### 4.4.1 Análisis de la dimensión oportunidades de desarrollo:

Tabla 9.

*Dimensión oportunidades de desarrollo aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Malas oportunidades de desarrollo	9	15,0
	Regular oportunidades de desarrollo	42	70,0
	Buenas oportunidades de desarrollo	9	15,0
Total		60	100

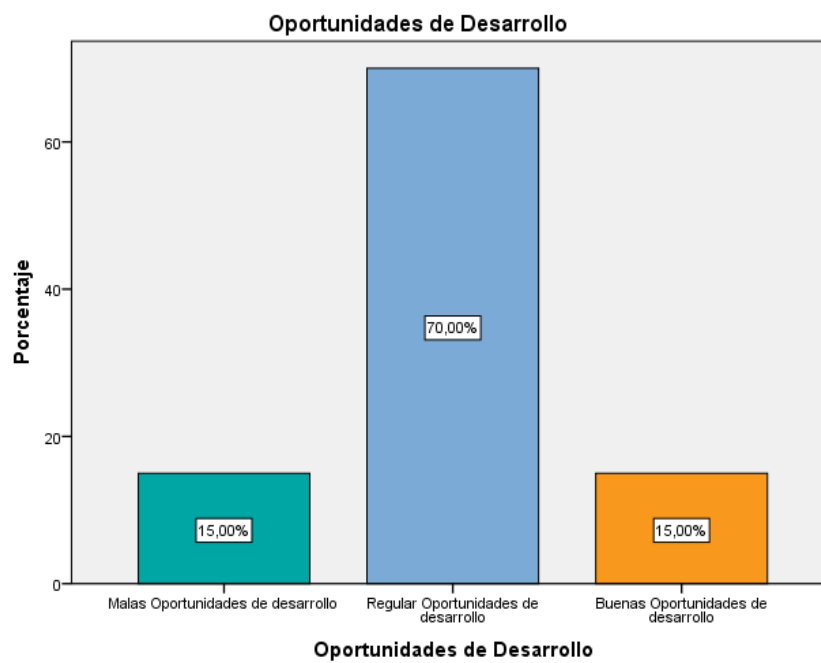
Fuente: Elaboración propia

Tabla 10.

*Escala de valoración de la dimensión oportunidades de desarrollo aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

Niveles	Puntaje
Malas oportunidades de desarrollo	( 6 – 14)
Regular oportunidades de desarrollo	( 15 – 21)
Buenas oportunidades de desarrollo	( 22 – 25)

Fuente: Elaboración propia



*Figura 1.* Oportunidades de Desarrollo

Fuente: Tabla 09

**Interpretación:**

Los resultados de la tabla 9 y figura 1, en relación al cuadro estadístico donde se plasmó la dimensión “Oportunidades de desarrollo” que forma parte de la variable “Satisfacción laboral” se tomó en cuenta las respuestas de los trabajadores encuestados y luego de tabular estadísticamente los ítems, el instrumento arrojó los siguientes resultados: El 70 % respondió que existe regular oportunidades de desarrollo: el 15 % que existen buenas oportunidades de desarrollo; asimismo, el 15 % de los trabajadores opinan que existen malas

oportunidades de desarrollo. De este modo se explica, que para fortalecer la satisfacción laboral se requeriría mejorar las oportunidades de desarrollo del personal que en la subgerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna.

#### 4.4.2 Análisis de la dimensión remuneraciones:

Tabla 11.

*Dimensión remuneraciones aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

	Frecuencia	Porcentaje	
Válido	Bajas remuneraciones	7	11.7
	Regular Remuneraciones	30	50
	Buenas Remuneraciones	23	38.3
Total		60	100

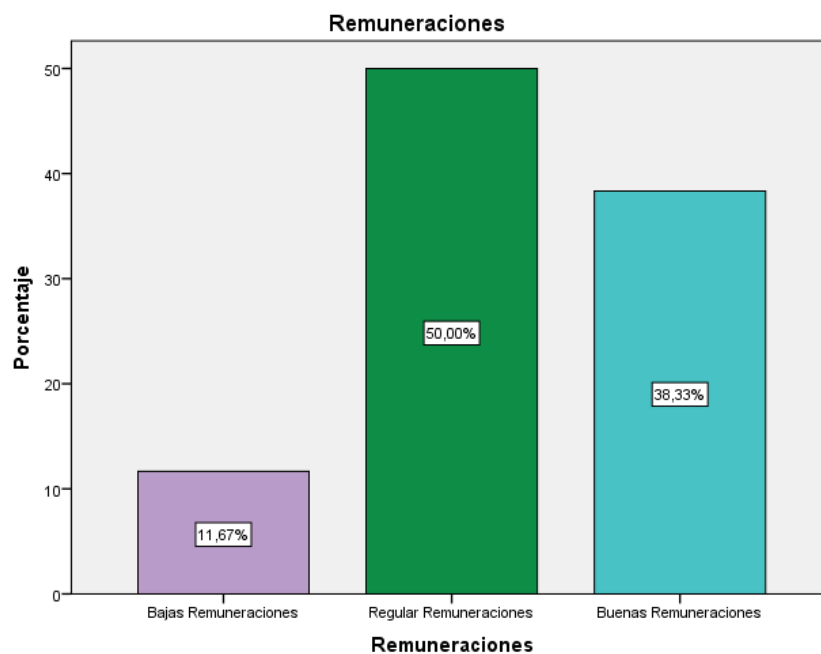
Fuente: Elaboración propia

Tabla 12.

*Escala de valoración de la dimensión remuneraciones aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

Niveles	Puntaje
Bajas remuneraciones	( 5 – 11)
Regular remuneraciones	(12 – 18)
Buena remuneraciones	(19 – 25)

Fuente: Elaboración propia



*Figura 2.* Remuneraciones

Fuente: Tabla 11

### **Interpretación:**

Los resultados de la Tabla 11 y Figura 2, en relación al cuadro estadístico donde se plasmó la dimensión “Remuneraciones” que forma parte de la variable “Satisfacción laboral” se tomó en cuenta las respuestas de los trabajadores encuestados y luego de tabular estadísticamente los ítems, el instrumento arrojó los siguientes resultados: El 70 % respondió que existe regular oportunidades de desarrollo; el 38,33 % que existen buenas remuneraciones; asimismo el 11,67 % de los trabajadores opinan que existen bajas remuneraciones.

Se podrá resumir entonces que la dimensión remuneraciones merecería profundizar su análisis toda vez que la mitad del personal encuestado manifiesta percibir una regular remuneración frente a un 38,3 % que manifiesta percibir buenas remuneraciones, diferencia que estaría dando por las categorías remunerativas que existen. Siendo la dimensión remuneraciones una dimensión parte de la variable Satisfacción Laboral, debería de trabajarse en un sistema de remuneraciones que sea más justa y equitativa para fortalecer la satisfacción laboral del personal que en la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna.

#### 4.4.3 Análisis de la dimensión relación entre servidores:

Tabla 13.

*Dimensión relación entre servidores aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala relación entre servidores	13	21.7
	Regular relación entre servidores	42	70.0
	Buena relación entre servidores	5	8.3
	Total	60	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14.

*Escala de valoración de la dimensión relación entre servidores aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

Niveles	Puntaje
Mala relación entre servidores	(6 – 14)
Regular relación entre servidores	(15 – 21)
Buena relación entre servidores	(22 – 30)

Fuente: Elaboración propia

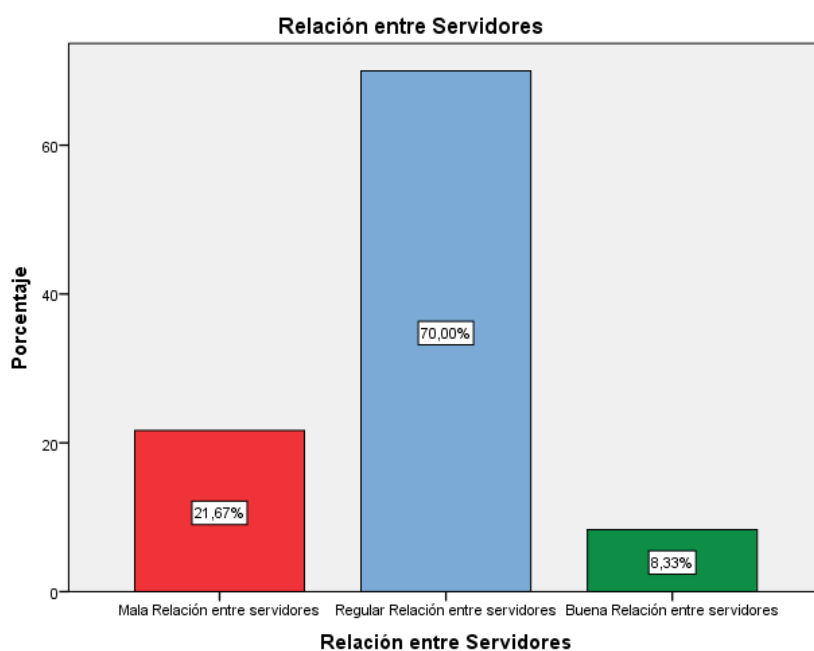


Figura 3. Relación entre servidores

Fuente: Tabla 13

### **Interpretación:**

Con respecto a la tabla 13 y Figura 3, en relación al cuadro estadístico donde se plasmó la dimensión “Relación entre servidores” que forma parte de la variable “Satisfacción laboral” se tomó en cuenta las respuestas de los trabajadores encuestados y luego de tabular estadísticamente los ítems, el instrumento arrojó los siguientes resultados: El 70 % respondió que existe regular relación entre servidores; el 21,67 % que existen malas relaciones entre los servidores; asimismo, el 8,33 % de los trabajadores opinan que existen buenas relaciones entre los trabajadores. Se podrá resumir entonces que la dimensión relación entre los servidores, es preocupante y debería de profundizar su análisis toda vez que la mayoría del personal encuestado manifiesta percibir una regular relación entre los servidores y solo el 8,33 % que manifiesta percibir buena relación entre los servidores. Siendo la dimensión relaciones entre los servidores una dimensión parte de la variable satisfacción laboral, debería de trabajarse en mejorar el ambiente laboral, las comunicaciones, el análisis de conflictos, entre otros, para fortalecer la satisfacción laboral del personal que en la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna.

#### 4.4.4 Análisis de la dimensión condiciones físicas:

Tabla 15.

*Dimensión condiciones físicas aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Malas condiciones físicas	11	18,3
	Regular condiciones físicas	40	66,7
	Buenas condiciones físicas	9	15,0
	Total	60	100

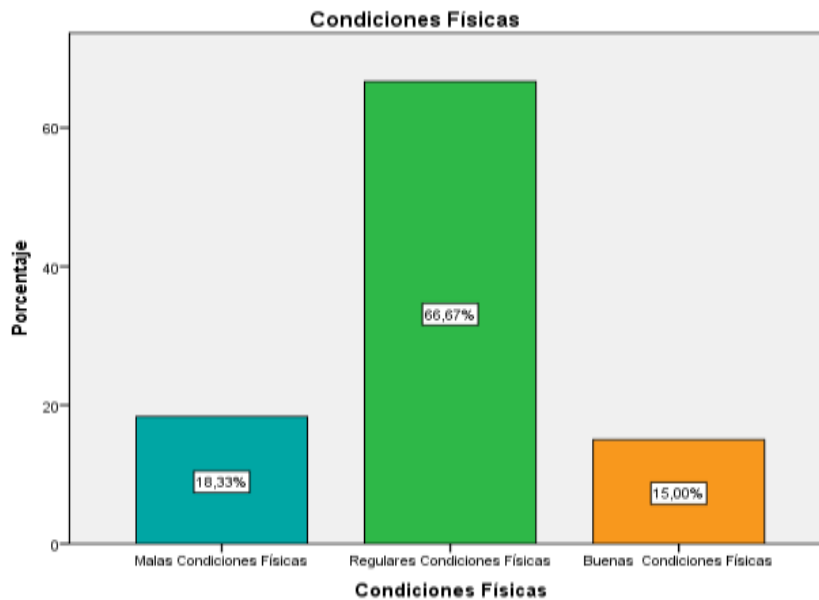
Fuente: Elaboración propia

Tabla 16.

*Escala de valoración de la dimensión condiciones físicas aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

Niveles	Puntaje
Malas condiciones físicas	( 6 – 14)
Regular condiciones físicas	(15 – 21)
Buenas condiciones físicas	(22 – 30)

Fuente: Elaboración propia



*Figura 4. Condiciones Físicas*

Fuente: Tabla 15

**Interpretación:**

Con respecto a la tabla 15 y figura 4, en relación al cuadro estadístico donde se plasmó la dimensión “Condiciones físicas” que forma parte de la variable “Satisfacción laboral” se tomó en cuenta las respuestas de los trabajadores encuestados y luego de tabular estadísticamente los ítems, el instrumento arrojó los siguientes resultados: El 66,67 % respondió que existen regulares condiciones físicas; el 18,33 % que existen malas condiciones de trabajo y el 15 % que existen buenas condiciones de trabajo.

Siendo la dimensión condiciones físicas, una dimensión importante que forma parte de la variable satisfacción laboral, debería de trabajarse en mejorar dichas condiciones, toda vez que no solo representaría un riesgo para la fuerza laboral, sino que habría la institución posibles multas por la autoridades competentes, es menester acciones inmediatas el ambiente laboral, para fortalecer la satisfacción laboral del personal que en la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna.

#### **4.4.5 Análisis de la variable satisfacción laboral:**

Tabla 17.

*Cuadro de frecuencias de la variable satisfacción laboral aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Válido	Mala satisfacción laboral	7	11,7
	Regular satisfacción laboral	40	66,7
	Buena satisfacción laboral	13	21,7
Total		60	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 18.

*Escala de valoración de la dimensión Satisfacción laboral aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

Niveles	Puntaje
Mala satisfacción laboral	(23 – 54)
Regular satisfacción laboral	(55 – 86)
Buena satisfacción laboral	(87 – 115)

Fuente: Elaboración propia

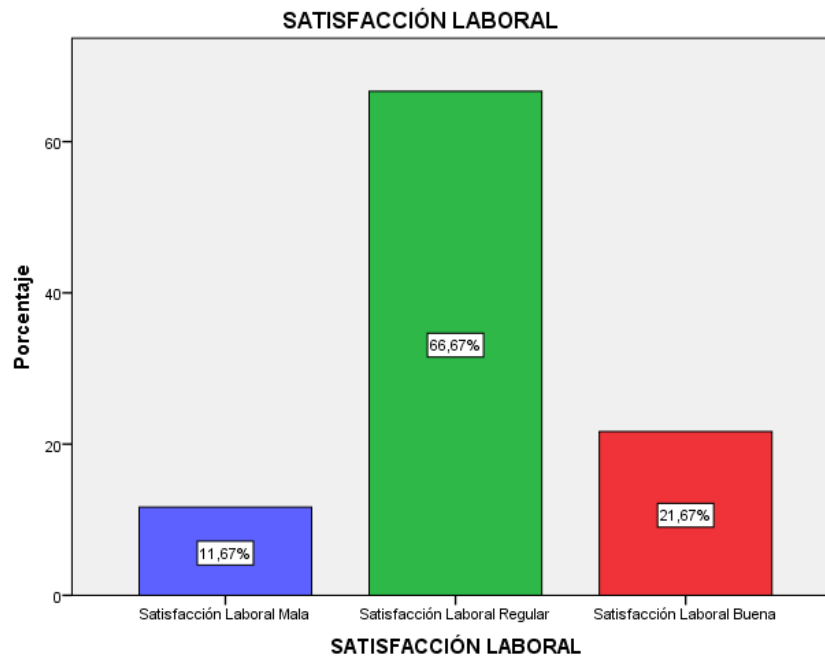


Figura 5. Satisfacción Laboral

Fuente: Tabla 17

### **Interpretación:**

Con respecto a la tabla 17 y Figura 5, en relación al cuadro estadístico donde se plasma la variable “Satisfacción laboral” se tomó en cuenta las respuestas de los trabajadores encuestados y luego de tabular estadísticamente los ítems, el instrumento arrojó los siguientes resultados: El 66,67 % respondió que la satisfacción laboral es regular; el 21,67 % que existen una satisfacción laboral buena, finalmente el 11,67 % de los trabajadores opinan que existen un mala satisfacción laboral. Se podrá destacar que la variable Satisfacción laboral es significativa que sumada a la buena satisfacción laboral, el aspecto de satisfacción laboral mala es bastante menor, no por ello deja de ser importante darles atención a las dimensiones de esta variable, a la luz de los resultados obtenido por cada dimensión para fortalecer la satisfacción laboral del personal que en la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna.

## 4.5 Resultados de las dimensiones de la variable eficacia organizacional

### 4.5.1 Análisis de la dimensión cumplimiento de metas

Tabla 19.

*Dimensión cumplimiento de metas aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo cumplimiento de metas	10	16,7
	Regular cumplimiento de metas	36	60,0
	Buen cumplimiento de metas	14	23,3
	Total	60	100

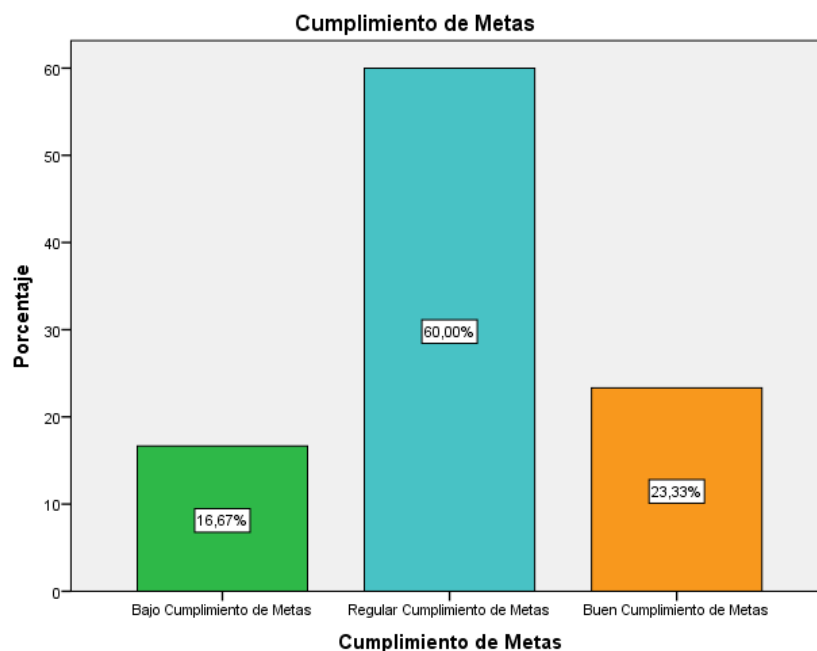
Fuente: Elaboración propia

Tabla 20.

*Escala de valoración de la dimensión cumplimiento de metas aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

Niveles	Puntaje
Bajo cumplimiento de metas	( 5 – 11)
Regular cumplimiento de metas	(12 – 18)
Buen cumplimiento de metas	(19 – 25)

Fuente: Elaboración propia



*Figura 6.* Cumplimiento de Metas

Fuente: Tabla 21

**Interpretación:**

Con respecto a la tabla 19 y figura 6, en relación al cuadro estadístico donde se plasmó la dimensión “Cumplimiento de metas” que forma parte de la variable “Eficacia organizacional” se tomó en cuenta las respuestas de los trabajadores encuestados y luego de tabular estadísticamente los ítems, el instrumento arrojó los siguientes resultados: El 60,00 % respondió que existen regular cumplimiento de metas; el 23,33 % que existe buen cumplimiento de metas y el 16,67 % que existe bajo cumplimiento de metas.

Siendo la dimensión cumplimiento de metas, una dimensión importante que esta indexada a los planes operativos y estratégicos, traducido en la ejecución presupuestal de cada institución, no deja de ser importante y esto es congruente con el cuestionamiento de los usuarios contra la municipalidad en estudio. Dentro de esta orden de ideas, cabe destacar que si el cumplimiento de metas no se ejecuta de acuerdo a lo planificado o metas establecidas, ésta atentaría contra la eficacia organizacional del personal de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna.

#### 4.5.2 Análisis de la dimensión fiabilidad

Tabla 21.

*Dimensión fiabilidad con los usuarios aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja fiabilidad con los usuarios	12	20,0
	Regular fiabilidad con los usuarios	40	66,7
	Buena fiabilidad con los usuarios	8	13,3
Total		60	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22.

*Escala de valoración de la dimensión fiabilidad con los usuarios aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

Niveles	Puntaje
Baja fiabilidad con los usuarios	( 5 – 11)
Regular fiabilidad con los usuarios	(12 – 18)
Buena fiabilidad con los usuarios	(19 – 25)

Fuente: Elaboración propia

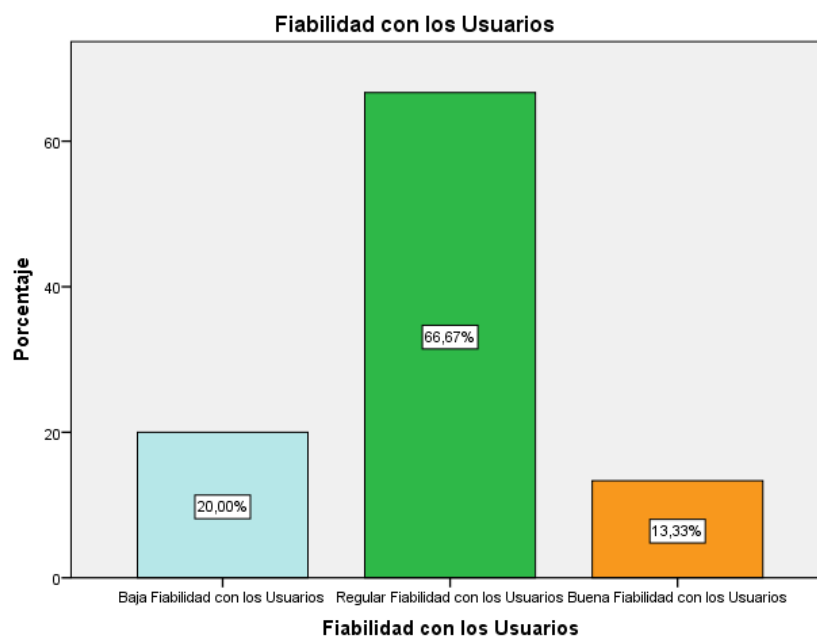


Figura 7. Fiabilidad con los Usuarios

Fuente: Tabla 21

### **Interpretación:**

Con respecto a la tabla 21 y figura 7, en relación al cuadro estadístico donde se plasmó la dimensión “Fiabilidad de los usuarios” que forma parte de la variable “Eficacia organizacional” se tomó en cuenta las respuestas de los trabajadores encuestados y luego de tabular estadísticamente los ítems, el instrumento arrojó los siguientes resultados: El 66,67 % respondió que existen regular fiabilidad con los usuarios; el 20 % que existe baja fiabilidad con los usuarios y el 13,33 % que existen buena fiabilidad con los usuarios.

La dimensión en estudio está centrada en las acciones de la Municipalidad Provincial hacia los usuarios en relación a la prestación del servicio, propuestas de mejoras, atención de sus problemas y a la luz de sus resultados, demanda darle atención mucho más personalizada. Dentro de estas ideas, cabe destacar que, si la fidelización de las partes se fortalece, se conseguirá la satisfacción de los usuarios, caso contrario se atentaría contra la eficacia organizacional del personal de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna.

#### 4.5.3 Análisis de la dimensión capacidad de respuesta

Tabla 23.

*Dimensión capacidad de respuesta aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja capacidad de respuesta	9	15,0
	Regular capacidad de respuesta	31	51,7
	Alta Capacidad de respuesta	20	33,3
	Total	60	100

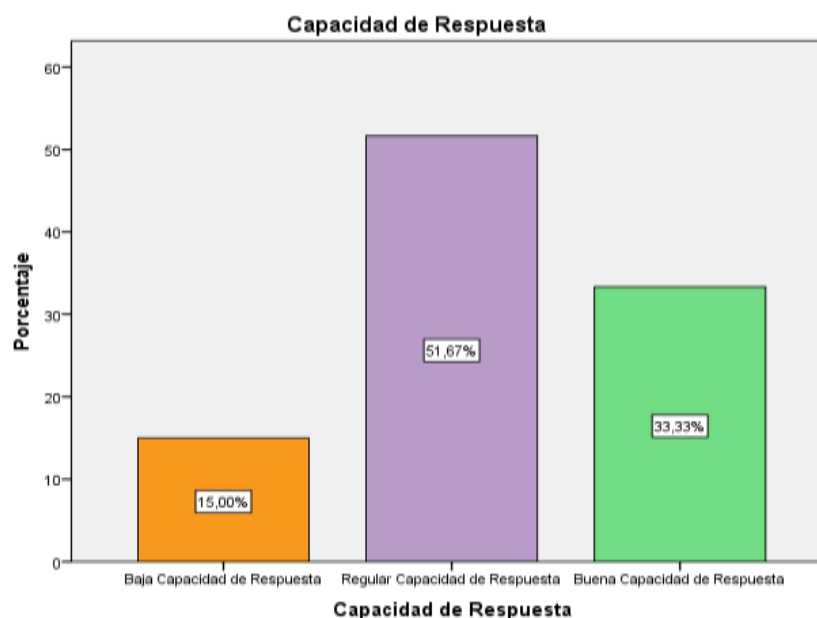
Fuente: Elaboración propia

Tabla 24.

*Escala de valoración de la dimensión capacidad de respuesta aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

Niveles	Puntaje
Baja capacidad de respuesta	(04 – 09)
Regular capacidad de respuesta	(10 – 15)
Buena capacidad de respuesta	(16 – 20)

Fuente: Elaboración propia



*Figura 8. Niveles de capacidad de respuesta*

Fuente: Tabla 23

### **Interpretación:**

Según las observaciones que efectuaron el personal de la Subgerencia de Política Fiscal y Recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, que refleja la Tabla 23 y Figura 8, en relación a la dimensión denominada “Capacidad de respuesta” de la variable “Eficacia organizacional”, se tomó en cuenta las respuestas de los trabajadores encuestados y luego de tabular estadísticamente los ítems, el instrumento arrojó los siguientes resultados: El 51,67 % respondió que existen regular capacidad de respuesta y el 15 % que existen bajo capacidad de respuesta.

La dimensión capacidad de respuesta, una dimensión importante como se refleja en los ítems del cuestionario, está referido a la atención inmediata del personal a los usuarios en los servicios que ellos demandan en el área de recaudación de impuestos, lo cual no deja de ser importante para la municipalidad en estudio. Por consiguiente, cabe destacar que la dimensión capacidad de respuesta va ligada a la eficiencia y eficacia dentro del marco de la competitividad de la gestión pública, caso contrario atentaría contra la eficacia organizacional de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna.

#### 4.5.4 Análisis de la dimensión seguridad de gestión

Tabla 25.

*Dimensión seguridad de gestión aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Bajo nivel de seguridad	11	18,3
	Regular nivel de seguridad	42	70,0
	Buen nivel de seguridad	7	11,7
	Total	60	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 26.

*Escala de valoración de la dimensión Seguridad de gestión aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

Niveles	Puntaje
Baja seguridad de gestión	(04 – 09)
Regular seguridad de gestión	(10 – 15)
Alta seguridad de gestión	(16 – 20)

Fuente: Elaboración propia

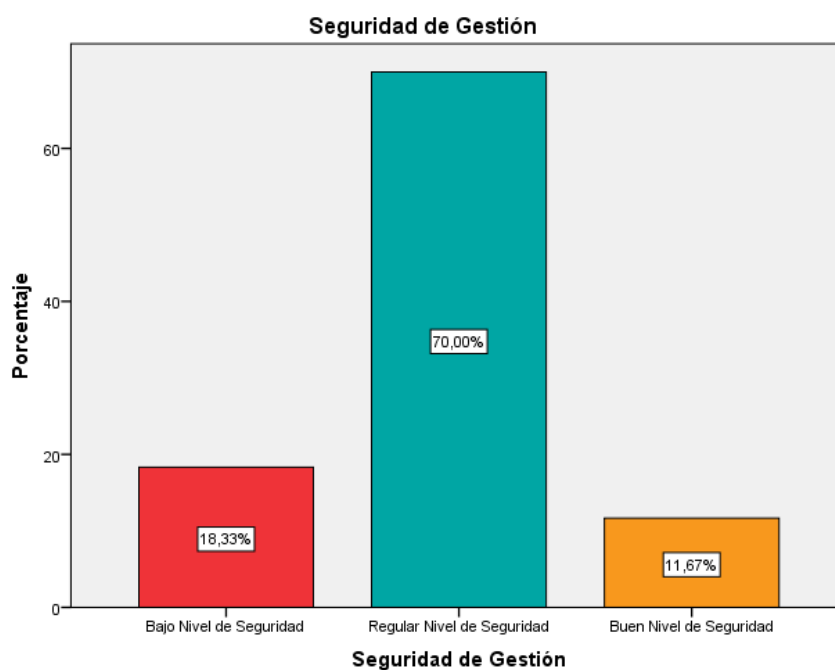


Figura 9. Niveles de seguridad de gestión

Fuente: Tabla 25

### **Interpretación:**

Según las observaciones que efectuaron el personal de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, que refleja la Tabla 25 y Figura 9, en relación a la dimensión denominada “Seguridad de gestión” de la variable “Eficacia organizacional”, se tomó en cuenta las respuestas de los trabajadores encuestados y luego de tabular estadísticamente los ítems, el instrumento arrojó los siguientes resultados: El 70 % respondió que existen regular seguridad de gestión y el 18,33 % que existen bajo nivel de seguridad de gestión.

La dimensión seguridad de gestión, es una dimensión importante como se refleja en los ítems del cuestionario, está referido a las acciones de propende una seguridad en la gestión favorable para los usuarios, lo cual no deja de ser importante para la municipalidad en estudio. Por consiguiente, cabe destacar que la dimensión seguridad de gestión se involucra no solo la seguridad de los recursos fiscales, sino de la seguridad de la gestión propia que demanda el manejo de la recaudación de impuestos, por tanto es necesario fortalecer la eficacia organizacional de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna.

#### 4.5.5 Análisis de la dimensión calidad del servicio

Tabla 27.

*Dimensión calidad del servicio aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

Calidad del servicio			
		Frecuencia	Porcentaje
Valido	Baja calidad del servicio	11	18,3
	Regular calidad del servicio	42	70,0
	Buena calidad del servicio	7	11,7
Total		60	100

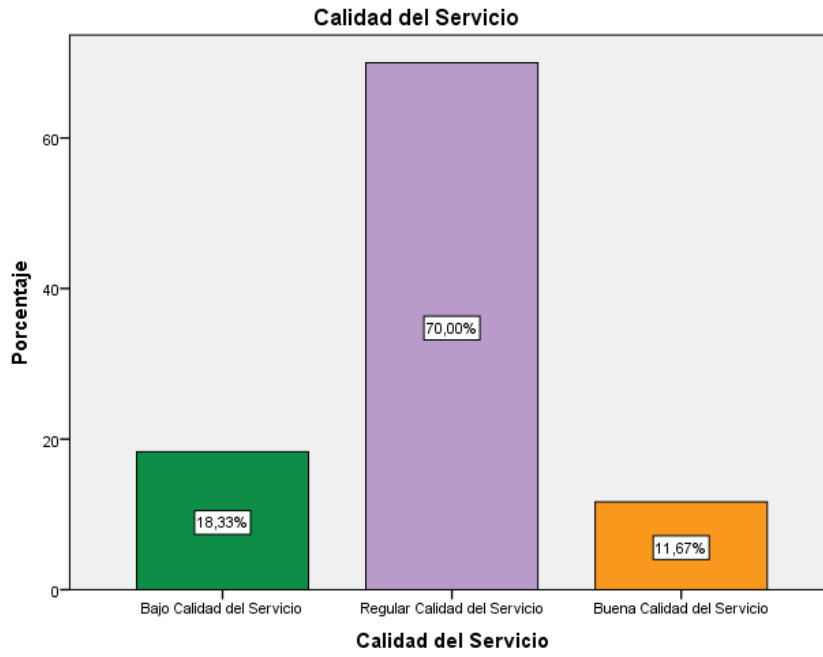
Fuente: Elaboración propia

Tabla 28.

*Escala de valoración de la dimensión calidad del servicio aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

Niveles	Puntaje
Baja calidad de servicio	( 5 – 11)
Alta calidad de servicio	(12 – 18)
Baja calidad de servicio	(19 – 25)

Fuente: Elaboración propia



*Figura 10.* Niveles de calidad del servicio

Fuente: Tabla 29

**Interpretación:**

Con respecto a la tabla 27 y figura 10, en relación al cuadro estadístico donde se plasmó la dimensión “Calidad del servicio” que forma parte de la variable “Eficacia organizacional” se tomó en cuenta las respuestas de los trabajadores encuestados y luego de tabular estadísticamente los ítems, el instrumento arrojó los siguientes resultados: El 70 % respondió que existen regular calidad del servicio; el 18,33 % que existe baja calidad del servicio y el 11,67 % que existen buena calidad del servicio.

La dimensión calidad del servicio, es una dimensión importante como se refleja en los ítems del cuestionario, está referido a las acciones que se enmarca en asegurar una calidad del servicio; sin embargo 49 de 60 encuestados manifiestan de una regular calidad frente a solo 7 encuestados que indican de una buena calidad del servicio, lo cual no deja de ser importante para los usuarios y la buena opinión para la municipalidad en estudio. Por consiguiente, cabe destacar que la dimensión calidad del servicio es un reto de la gestión pública moderna, por tanto es necesario acciones concretas para fortalecer la eficacia organizacional de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna.

#### **4.6 Resultados sobre la variable satisfacción laboral**

Tabla 29.

*Variable satisfacción laboral aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala satisfacción laboral	7	11,7
	Regular satisfacción laboral	40	66,7
	Buena satisfacción laboral	13	21,7
Total		60	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 30.

*Escala de valoración de la variable satisfacción laboral aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de Impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

Niveles	Puntaje
Baja satisfacción laboral	(23 – 54)
Regular satisfacción laboral	(55 – 86)
Alta satisfacción laboral	(87 – 115)

Fuente: Elaboración propia

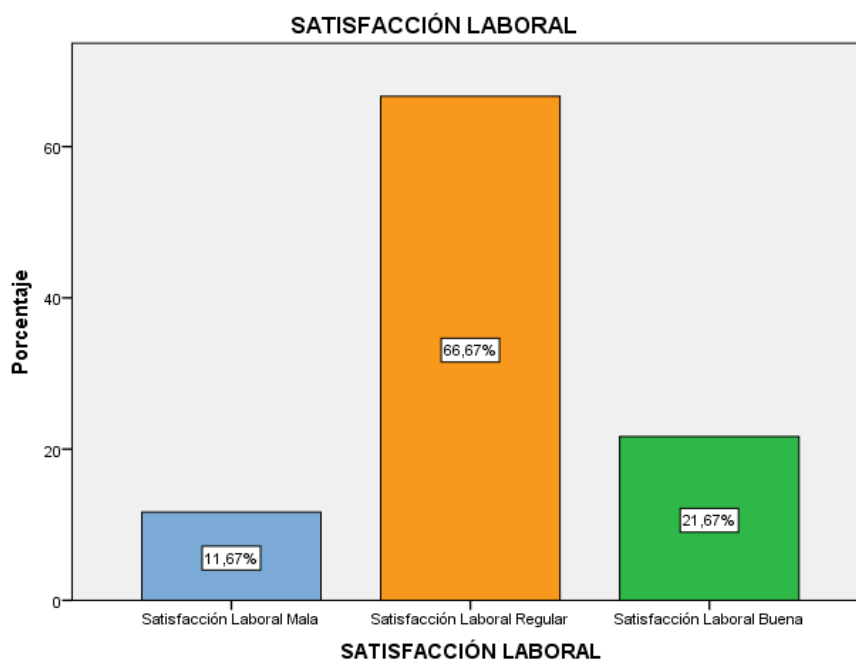


Figura 11. Variable Satisfacción laboral

Fuente: Tabla 29

### **Interpretación:**

Con respecto a la tabla 29 y Figura 11, en relación al cuadro estadístico donde se plasma la variable “Satisfacción laboral”, se tomó en cuenta las respuestas de los trabajadores encuestados y luego de tabular estadísticamente los ítems, el instrumento arrojó los siguientes resultados: El 66,67 % respondió que la satisfacción laboral es regular; el 21,67 % que existen una satisfacción laboral buena, finalmente el 11,67 % de los trabajadores opinan que existe una mala satisfacción laboral.

Se podrá destacar que la variable Satisfacción laboral es significativa a la luz de los resultados obtenidos; más aún si a ello le sumamos la buena satisfacción laboral, contrariamente la satisfacción laboral mala es bastante menor, no por ello deja de ser importante darles atención a las dimensiones de esta variable, a la luz de los resultados obtenidos por cada dimensión que comprende la variable, para fortalecer la satisfacción laboral del personal que en la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna.

#### 4.7 Análisis de la variable eficacia organizacional

Tabla 31.

*Frecuencia de la variable eficacia organizacional aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja eficacia organizacional	7	11,7
	Regular eficacia organizacional	43	71,7
	Buena eficacia organizacional	10	16,7
Total		60	100

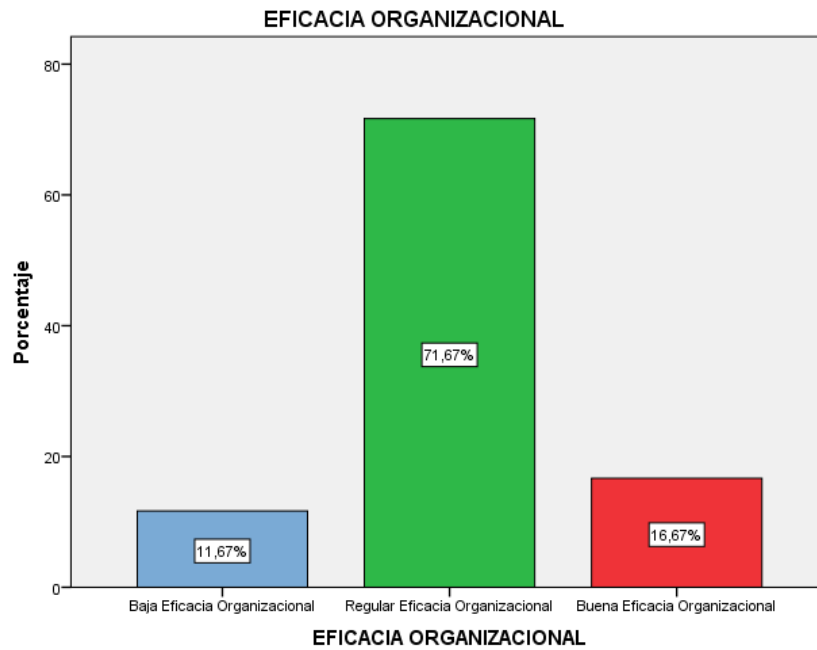
Fuente: Elaboración propia

Tabla 32.

*Escala de valoración de la variable eficacia organizacional aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

Niveles	Puntaje
Débil clima organizacional	( 23 – 54)
Moderado clima organizacional	( 55 – 86)
Fuerte clima organizacional	( 87 – 115)

Fuente: Elaboración propia



*Figura 12.* Eficacia organizacional

Fuente: Tabla 31

### **Interpretación:**

Con respecto a la tabla 31 y Figura 12, en relación al cuadro estadístico donde se plasma la variable “Eficacia organizacional”, se tomó en cuenta las respuestas de los trabajadores encuestados y luego de tabular estadísticamente los ítems, el instrumento arrojó los siguientes resultados: El 71,67 % respondió que la eficacia organizacional es regular; el 16,67 % que existen una buena eficacia organizacional, finalmente el 11,67 % de los trabajadores opinan que existen una baja de eficacia organizacional.

Se podrá destacar que la variable eficacia organizacional es significativamente regular no concordante con la política del estado peruano, en cuanto a competitividad; sin embargo, la mala eficacia organización es menor, no por ello deja de ser importante para la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna.

#### **4.8 Prueba de hipótesis**

##### **4.8.1 Verificación de la primera hipótesis específica satisfacción laboral**

**H<sub>0</sub>:** El nivel satisfacción laboral de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017, no es Regular

**H<sub>1</sub>:** El nivel satisfacción laboral de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017, es Regular

**a) Nivel de Significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta H<sub>1</sub> y se rechaza H<sub>0</sub>.

**b) Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta H<sub>0</sub> y se rechaza H<sub>1</sub>.

**c) Estadístico de prueba: Chi cuadrado para una muestra**

Tabla 33.

*Tabla de Frecuencias para la variable satisfacción laboral aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Mala satisfacción laboral	7	11,7
	Regular satisfacción laboral	40	66,7
	Buena satisfacción laboral	13	21,7
Total		60	100

Fuente: Elaboración propia

Tabla 34.

*Prueba Chi cuadrado para una muestra*

Estadísticos de prueba	
<b>Satisfacción Laboral</b>	
Chi-cuadrado	30,900 <sup>a</sup>
Gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0 %) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 20,0.

Fuente: Elaboración propia

**d) Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si la sig. es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si la sig. es mayor a 0,05

### **Interpretación:**

La Tabla 34 observamos que la sig. mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir: *“El nivel satisfacción laboral de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017, es Regular”*

#### **4.8.2 Verificación de la segunda hipótesis específica eficacia organizacional**

##### **Hipótesis específicas:**

**$H_0$ :** La eficacia organizacional de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017, no es regular.

**$H_1$ :** La eficacia organizacional de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, Año 2017, es regular.

- a) Nivel de significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05 se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ .

- b) Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05 se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .
- c) Estadístico de prueba:** Chi cuadrado para una muestra

Tabla 35.

*Tabla de frecuencia eficacia organizacional aplicado a la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja eficacia organizacional	7	11,7
	Regular eficacia organizacional	43	71,7
	Buena eficacia organizacional	10	16,7
Total		60	100

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 36.

*Chi cuadrado para una muestra*

Estadísticos de prueba	
Eficacia Organizacional	
Chi-cuadrado	39,900 <sup>a</sup>
Gl	2
Sig. asintótica	,000

a. 0 casillas (0,0 %) han esperado frecuencias menores que 5. La frecuencia mínima de casilla esperada es 20,0.

Fuente: Elaboración propia.

- d) Regla de decisión:**

Rechazar  $H_0$  si la sig. es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si la sig. es mayor a 0,05

### **Interpretación:**

La Tabla 38, observamos que la Sig. mostrada por el SPSS es 0,000 menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ); es decir: *“La eficacia organizacional de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017, es regular”*.

#### **4.8.3 Verificación de la hipótesis general**

**$H_0$ :** No existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia organizacional del personal de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.

**$H_1$ :** Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia organizacional del personal de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.

- a) Nivel de significancia:** Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se acepta  $H_1$  y se rechaza  $H_0$ .

**b) Zona de rechazo:** Para todo valor de probabilidad mayor que 0,05, se acepta  $H_0$  y se rechaza  $H_1$ .

**c) Estadístico de prueba:** Correlación de Tau-b de Kendall

Tabla 37.

*Correlación Tau b de Kendall*

		Correlaciones		
			Eficacia organizacional	Satisfacción laboral
Tau b de Kendall	Eficacia organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig (bilateral)		,000
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig (bilateral)	,000	
		N	60	60

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

Fuente: Elaboración propia

**a) Regla de decisión :**

Rechazar  $H_0$  si la sig. es menor a 0,05

No rechazar  $H_0$  si la sig. es mayor a 0,05

**Interpretación:**

En Tabla 39 observamos que la correlación entre ambas variables es de 0,857, es decir del 85,7 %, es decir una alta correlación; asimismo, el Sig.(significancia asintótica ) mostrada por el SPSS es 0.000

menor a 0,05, en consecuencia se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) aun nivel de confianza del 95 %, y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ) es decir : *“Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia organizacional del personal de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, Región Tacna, Año 2017”*

## **CAPITULO V**

### **DISCUSIÓN**

Los resultados evidencian con respecto al análisis de fiabilidad o confiabilidad de los instrumentos satisfacción laboral y eficacia organizacional, los mismos que se logra al visualizar en las Tablas 2 y 3 con 0,898 y 0,895 respectivamente, los cuales se califican como de “fuerte confiabilidad”.

Se ha efectuado un análisis descriptivo de la variable satisfacción laboral, en sus 4 dimensiones siendo sus resultados regular oportunidades de desarrollo con el 7 %; regular la dimensión remuneraciones e incentivos con el 50 %, regular relaciones entre servidores con el 70 %; y finalmente regular condiciones físicas con el 56,7 %. Para la variable eficacia organizacional en sus dimensiones, se encontraron los siguientes resultados: regular cumplimiento de metas con un 60 %; regular fiabilidad con los usuarios con el 66,7 %; regular capacidad de respuesta con el 51,7 %, regular nivel de seguridad de gestión con el 70 % y finalmente regular calidad del servicio con el 68,3 % la misma que es confirmada con la prueba de hipótesis para la variable.

En cuanto a la variable “Satisfacción laboral” de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017, es regular. Al respecto se puede comparar en primer lugar con la investigación titulada: “Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo-2014” Alva y Juárez (2014). Esta investigación, tiene como propósito establecer la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, habiéndose comprobado la existencia de una relación directa de nivel medio de satisfacción laboral, lo cual influye en un nivel medio de productividad; es decir igual al encontrado en nuestra investigación, toda vez que nuestras categorías están divididas en las categorías mala, regular y buena. Igualmente se confirma con la investigación de Pérez y Rivera (2015). Titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013. Donde los resultados obtenidos evidencian la influencia de factores en la satisfacción laboral, con un predominio medio del 57,9 % resultado coincidente con lo alcanzado en nuestra investigación.

En cuanto a la segunda hipótesis específica referida a la eficacia organizacional, se presenta el predominio del nivel regular eficacia organizacional como se observa en la Tabla 35 que lleva a aceptar y corroborar la hipótesis específica 2: La eficacia organizacional de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017, es regular. Esta conclusión concuerda con las conclusiones de estudios a nivel internacional encontrados en el trabajo de investigación de Marinalva (2006), “Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional”, que en resumen se expresa a continuación: Esta investigación analiza la evolución del concepto calidad de vida laboral (CVL) y cómo se puede potenciar conjuntamente con la eficacia organizacional (EFO), en términos de desempeño laboral. Se confirma que es posible obtener un índice de CVL global y además, se identifica cuáles son los factores de la CVL que más aportan al índice global, y cuáles son los que más influyen en el desempeño individual y grupal.

Es más, la eficacia organizacional, materia del estudio es muy relevante y significativa por las repercusiones que esta tienen dentro de la organización como se comprueba con la investigación efectuada en la tesis de Martin Palomino (2015) titulada: “Demostrar que la eficiencia

empresarial influye en el margen de rentabilidad operativa de la empresa EPSAS Ayacucho en el periodo 2001 al 2013”, comprobándose que la eficiencia técnica incide en la rentabilidad operativa de la empresa, toda vez que al incrementar en 1 % la eficiencia empresarial genera un incremento de 0,21 % en el margen de rentabilidad de la empresa.

En cuanto a la hipótesis general cuyo propósito es encontrar la relación entre las variables, Tabla 39 la conclusión de la prueba de hipótesis ya que el coeficiente de correlación resultó altamente significativo ( $p < 0,01$ ), lo que ratifica la hipótesis general que: “Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia organizacional del personal de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017”.

La presente conclusión podría compararse con la investigación de Fuentes (2012), titulado “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango. El objetivo de este estudio fue establecer la influencia que tiene la satisfacción laboral en la productividad. Las variables de estudio fueron, la satisfacción laboral que

es el resultado de factores tanto internos como externos y la productividad que es una relación entre eficiencia y eficacia.

Como sustento teórico a nuestra investigación podríamos referirnos en particular a Locke (1961), el cual ha definido la satisfacción laboral como un estado emocional positivo o placentero resultante de una percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados, en nuestro estudio hemos recogido a través del análisis por dimensiones que no existe una satisfacción laboral plena, sino regular, por lo que habría mucho que trabajar en ese tema.

Igualmente para la variable eficacia organizacional tenemos a Fernández (1997), la eficacia empresarial conlleva a un proceso de comparación entre lo que se es o se hace y lo que se podría ser o hacer o lo que es o hace otra organización. Definiciones que la teoría contemporánea destaca entre otras, a las variables eficiencia organizacional y satisfacción laboral, mantiene una estrecha correlación los cuales se reflejan en los aspectos teórico y empíricos comprobados en la presente investigación.

Particularmente al enfoque teórico del párrafo anterior, el investigador considera a la luz de las evidencias encontradas que la satisfacción laboral va unida a diversos aspectos como el clima o ambiente laboral donde se realiza el trabajador, entre otros, que generan ambientes agradables que impulsan a que los trabajadores pueda otorgar mayores rendimientos en forma voluntaria, por lo que deberán tenerse presente las recomendaciones que se muestran en la sección correspondiente.

Finalmente consideramos que esta investigación es un aporte que permitirá contribuir a futuras investigaciones y nuevos métodos de abordaje para generar una buena eficacia organizacional y por consecuencia exista satisfacción laboral en los colaboradores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna.

## **CONCLUSIONES**

Los resultados de la investigación permiten plantear las siguientes conclusiones:

### **PRIMERA:**

Como se aprecia en la Tabla 33 de Frecuencias para la variable satisfacción laboral aplicada a los trabajadores de la sub gerencia de política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, el 66,7 % de los encuestados perciben que la satisfacción laboral es regular. Asimismo, en la tabla 34 observamos que mediante la prueba del chi cuadrado para una variable la significancia asintótica es menor al 0,05 mediante el cual se comprueba la hipótesis, por tanto, se concluye: El nivel satisfacción laboral de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017, es regular.

### **SEGUNDA:**

De acuerdo a lo investigado y el análisis a la muestra de 60 trabajadores de la sub gerencia de política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, según

tabla 35, el 71,7 % perciben una regular eficacia organizacional. Asimismo, en la tabla 36 observamos que mediante la prueba del chi cuadrado para una variable la significancia asintótica es menor al 0,05 con ello se comprueba la hipótesis, por tanto, se concluye: La eficacia organizacional de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, región Tacna, año 2017, es regular.

### **TERCERA:**

De acuerdo a la tabla 37, se refleja el uso del estadístico de prueba para variables nominales ordinales de igual número de categorías, nos muestra un coeficiente de correlación de 0,857, la cual es alta, a la vez su p-valor o significancia asintótica menor al 0,005. Con lo cual se concluye que: Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la eficacia organizacional del personal de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la Municipalidad Provincial de Tacna, Región Tacna, Año 2017.

## RECOMENDACIONES

Los resultados del trabajo expuesto permiten elaborar las siguientes recomendaciones:

1. Para incrementar el nivel de satisfacción laboral en la unidad de estudio, se sugiere a los responsables de la gestión municipal, desarrollar planes y dinámicas, con el fin de sensibilizar a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tacna, en favor de contribuir a una comunicación asertiva y las relaciones entre los colaboradores que conforman la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos.
2. Para fomentar la eficacia organizacional, es imperativo que se optimicen los procesos administrativos, y para asegurar dicho objetivo se requiere que los trabajadores cuenten con un ambiente laboral positivo de tal manera que los colaboradores se sientan motivados, valorados, que afiancen su compromiso con la institución para el desarrollo de sus actividades diarias.
3. Debido a la alta relación entre sus variables implementar políticas de capacitación, formación académica constante que permitan reforzar los conocimientos del personal.

4. Se debe motivar al personal promoviendo el reconocimiento de logros y resultados alcanzados, una felicitación de parte del jefe inmediato sea escrita u oral; lo cual consolidará su compromiso con el trabajo, y estimulará su contribución en la gestión institucional.
5. Se requiere que la administración municipal difunda en los colaboradores la visión, misión y valores institucionales; así como los objetivos, políticas y estrategias de desarrollo con la finalidad que se encuentren inmersas en todas las actividades y proyectos ejecutados por los integrantes de la organización para asegurar la eficacia organizacional.
6. Es indispensable que la institución realice en forma periódica una evaluación de la satisfacción laboral, para reforzar su desarrollo y tomar las acciones correspondientes. Diseñar estrategias orientadas a mejorar los niveles de satisfacción y la eficacia organizacional dado que se ha comprobado en el estudio el grado de relación que existen entre las variables de estudio.
7. Diseñar estrategias orientadas a mejorar los niveles de eficacia y eficiencia organizacional en los factores: cumplimiento de metas, responsabilidad o capacidad de respuesta, seguridad de gestión y calidad del servicio, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social, dado que para los colaboradores son más

importantes en relación a los beneficios económicos en los cuales están satisfechos.

8. Se debe establecer políticas de meritocracia sobre la base de competencias y transparencia, así como de garantías para el acceso a la función pública siendo la ciudadanía la mayor beneficiada al encontrarse representada por una planilla de profesionales con vocación de servicio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

27444, L. (2016). *Ley del Procedimiento Administrativo*. Lima: El Peruano.

Alfaro, R. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. Obtenido de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO\\_LEYTON\\_MEZA\\_SAENZ\\_SATISFACCION\\_LABORAL.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1)

ALVA, J. L., & JUAREZ, J. (2014). *UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO ORREGO*. Obtenido de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA\\_JOSE\\_SATISFACCI%C3%93N\\_LABORAL\\_AGROPECUARIA.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA.pdf)

Apuy, L. I. (2008). *Universidad Estatal a Distancia Vicerrectoría Académica Sistema de Estudios de Posgrado Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, Costa Rica*. Obtenido de <http://repositorio.uned.ac.cr/reuned/bitstream/120809/1126/1/Factores%20del%20clima%20organizacional%20.pdf>

Bunge, M. (1972). *Teoría y Realidad*. Barcelona: Ariel.

Bunge, M. (2012). *La Investigación Científica*. México: Editorial Siglo XXI.

Davis, K., & Newstrom, J. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo*  
*11ª. Edición*. México: McGraw-Hill.

Fernandez, M. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid: Ediciones Diaz  
Santos S.A.

Fernandez, M. y. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid: Diaz de Santos  
S.A.

Fernandez, M. y. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid: Diaz de los  
Santos S.A.

Ferreiro, P. y. (2008). *Gobierno de personas en la empresa*. Lima:  
Planeta.

Fuentes, S. M. (2012). *Universidad Rafael Landívar Facultad de  
Humanidades Campus de Quetzaltenango, México*. Obtenido de  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Gelade, G. y. (2003). *Climate and organizacional Effectiveness*. España.

Herrera, D. (20 de Junio de 2016). *La Eficiencia y Eficacia Organizacional*.  
Obtenido de <https://prezi.com/ockdcaqpumo5/eficiencia-y-eficacia-organizacional/>

Herzberg, F. (1959). *Wikipedia*. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Frederick\\_Herzberg](https://es.wikipedia.org/wiki/Frederick_Herzberg)

Likert, E. d. (2018). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>

Likert, E. d. (2018). Obtenido de <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>

Locke, E. (1961). *The nature and consequences of job satisfaction*. Chicago: Rand McNally College Publishing. Co.

Marinalva, S. (2006). Barcelona: Universidad de Barcelona.

Marinalva, S. (2006). *Nuevas perspectivas de la calidad de vida laboral y sus relaciones con la eficacia organizacional*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/2445/42743>

Martinez, C. (1998). *Del Conpto de Productividad en el Management clasico al concepto de eficacia en el management contemporaneo*. Colombia: Universidad Nacional de >Colombia.

Maslow. (1991). *Motivación y personalidad 5ª. Edición.* España: McGrawHill Interamericana Editores. Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/Pir%C3%A1mide\\_de\\_Maslow](https://es.wikipedia.org/wiki/Pir%C3%A1mide_de_Maslow)

Maslow, A. (1987). *Motivación Y Personalidad* . Madrid: Ediciones Diaz de Santos S.A.

Mateu, M. (1984). *La Nueva Organización del trabajo.* Barcelona: Hispano Europea.

Palomino, M. (2015). *Eficiencia empresarial y su influencia en el margen de rentabilidad operativa de la empresa EPSAS- Ayacucho, Periodo 2001 al 2013.* Lima: Universidad de Ingeniería.

Pedraja, L., & Rodriguez, E. y. (2008). *La Influencia de la gestión del conocimiento sobre la eficacia organizacional:* . Arica: Universidad de Tarapaca.

PÉREZ, N., & RIVERA, P. (2015). *UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA.* Obtenido de <http://dspace.unapiquitos.edu.pe/bitstream/unapiquitos/363/1/maestria.pdf>

Quijano, S. y. (1999). Los Modelos de calidad y la evaluación organizativa. *Revista de Psicología General Aplicada*, 52.

- Quispe, M. (2013). *LA Satisfacción Laboral y su Influencia en la Productividad de los Trabajadores de SODIMAC Perú-OPEN PLAZA* 2013. Obtenido de [http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1393/2018\\_MADTI\\_16-1\\_02\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/ESAN/1393/2018_MADTI_16-1_02_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins. (1987). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall Hispanoamericano.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Schneider. (1985). *Clima organizacional y satisfacción laboral*. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/saldetrab/vol19n1/art01.pdf>
- Smith, E., & Kendall, L. H. (1982). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Barcelona: A & Asociados.
- Supo, J. (2014). *Seminarios de Investigación Científica*. Arequipa: Bioestadístico.

**ANEXOS**

## Anexo 1. Encuesta satisfacción laboral

Estimado servidor, la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información acerca de la “Satisfacción Laboral” por la que agradeceremos su colaboración.

Edad:.....Género:.....Carga familiar:.....Grado de instrucción:.....Tiempo de servicio:.....

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

I	PREGUNTA					
<b>Oportunidades de desarrollo</b>						
1	El tipo de trabajo que realiza es de acuerdo a las habilidades de su persona					
2	Se siente satisfecho con el trabajo que realiza para alcanzar los objetivos institucionales.					
3	Se siente satisfecho con las posibilidades que le ofrece esta institución para realizar labores en las que más destaca.					
4	Considera que tiene la oportunidad de hacer una carrera dentro de esta institución.					
5	Siente que se le brinda la oportunidad de desarrollar todo su potencial dentro de esta institución.					
6	Desarrolla un trabajo del que su familia se siente orgullosa.					

<b>Remuneraciones e incentivos</b>						
7	El sueldo que percibe va acorde al trabajo que realiza en esta institución.					
8	Se siente satisfecho con la forma de negociación sobre aspectos salariales.					
9	La remuneración que percibe le permite satisfacer todas sus necesidades personales.					
10	En esta institución le brindan la oportunidad de ascenso y/o promoción.					
11	Se encuentra satisfecho con los reconocimientos que ofrece su institución.					
<b>Relación entre servidores</b>						
12	Siente el apoyo constante por parte de su jefe para que pueda usted realizar su trabajo de forma efectiva.					
13	Cuando se plantea un cambio, es motivado para su participación activa.					
14	Se siente satisfecho con la manera que su jefe evalúa el trabajo realizado por usted.					
15	El clima laboral entre los trabajadores de esta institución es bueno.					
16	La relación entre compañeros de trabajo es buena y facilita la convivencia diaria dentro de esta institución.					
17	Considera personas de confianza a sus compañeros de trabajo.					
<b>Condiciones físicas de trabajo</b>						
18	El ambiente físico en el que labora es adecuado para las					

	funciones que realiza.						
<b>19</b>	La limpieza e higiene de su centro de labores es el adecuado para desarrollar eficientemente su labor.						
<b>20</b>	Se siente seguro dentro de las instalaciones de esta institución.						
<b>21</b>	En esta institución se le brinda los recursos materiales necesarios para realizar adecuadamente su trabajo.						
<b>22</b>	La iluminación, ventilación y la temperatura es la adecuada para realizar eficientemente su trabajo.						
<b>23</b>	El equipamiento con el que trabaja está acorde a la vanguardia de la tecnología.						

## Anexo 2. Encuesta eficacia organizacional

Estimado servidor, la presente encuesta tiene por finalidad la obtención de información acerca de la “Eficacia Organizacional” por la que agradeceremos su colaboración:

Edad:.....Género:.....Carga familiar:.....Grado de instrucción:.....Tiempo de servicio:.....

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

I	PREGUNTA					
	<b>Cumplimiento de Metas</b>					
1	Tienen actualizada la base tributaria relacionada al impuesto predial, vehicular, Alcabala, Espectáculos públicos, Tasas, Derechos y Arbitrios					
2	Ejecutan las cobranzas ordinarias en concordancia con la normatividad y políticas tributarias vigentes					
3	Difunde a los contribuyentes los planes, programas y políticas aprobadas.					
4	Establecen planes, programas y políticas tributarias orientadas a generar, recuperar y captar mayores rentas.					
5	El Área de tributación cumple con los planes y programas debidamente aprobados en su Plan estratégico y el Plan Operativo Institucional					

<b>Fiabilidad o Confiabilidad</b>						
<b>6</b>	Cuando estas empresas prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen					
<b>7</b>	Cuando el cliente tienen un problema, muestran un sincero interés en solucionarlo					
<b>8</b>	Habitualmente presta bien el servicio mediante la conducción de procesos de actualización de las declaraciones juradas de los contribuyentes.					
<b>9</b>	Elaboran y proponen proyectos de ordenanzas, acuerdos, decretos resoluciones orientados a mejorar la recaudación					
<b>10</b>	Formulan y presentan las cuentas por cobrar ordinarias de impuestos, tasas y arbitrios municipales, en forma oportuna para los efectos contables.					
<b>Responsabilidad o Capacidad de respuesta</b>						
<b>11</b>	Informan puntualmente y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio					
<b>12</b>	Los empleados ofrecen un servicio rápido y ágil a sus clientes					
<b>13</b>	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a los contribuyentes					
<b>14</b>	Los empleados están dispuestos para atender las licencias, anuncio y propaganda y autorizaciones municipales.					
<b>Seguridad de Gestión</b>						
<b>15</b>	El comportamiento de los empleados transmite confianza					

	y seguridad a los contribuyentes clientes					
<b>16</b>	Los terminalistas tributarios informan de inmediato a su superior los recursos de los contribuyentes atendidos para garantizar su custodia.					
<b>17</b>	Existen las condiciones físicas y psicológicas para el cumplimiento de las labores					
<b>18</b>	Los empleados reciben el apoyo adecuado de la empresa para desarrollar su trabajo en un buen ambiente laboral.					
<b>Calidad del servicio</b>						
<b>19</b>	Se cuenta con procesos que aseguren la calidad de los servicios prestados					
<b>20</b>	Los empleados de la empresa prestan atención personalizada al cliente					
<b>21</b>	El empleado sabe de las necesidades específicas de los contribuyentes					
<b>22</b>	Los empleados están empoderados para brindar un servicio oportuno y ha satisfacción de los contribuyentes					
<b>23</b>	Los empleados cuentan con horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de contribuyentes					

### Anexo 3. Matriz de consistencia

LA SATISFACCION LABORAL Y LA EFICACIA ORGANIZACIONAL DE LA SUB GERENCIA DE POLITICA FISCAL Y RECAUDACION DE IMPUESTOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, REGION TACNA, 2017"					
Autor: Bach. David Alexander Centella Centeno					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA
<p><b>GENERAL:</b> ¿De qué manera se relaciona la satisfacción laboral y la eficacia organizacional del personal de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Tacna, región Tacna, año 2017?</p>	<p><b>GENERAL:</b> Determinar de qué manera se relaciona la satisfacción laboral y la eficacia organizacional del personal de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.</p>	<p><b>GENERAL:</b> Existe relación entre la satisfacción laboral y la eficacia organizacional del personal de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.</p>	<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>1. Oportunidades de desarrollo. Cumplimiento con el perfil del puesto Identificación con la institución Promociones y/o ascensos. 2. Remuneración e incentivos. Remuneración acorde al mercado Plan de reconocimientos. 3. Relación entre servidores. Evaluación de desempeño al personal Cultura organizacional positiva Adaptarse a los cambios. 4. Condiciones físicas de trabajo Infraestructura acondicionada Seguridad en el trabajo Equipos modernos</p>	<p>Tipo: Básica Nivel: Relacional Diseño: No – experimental. <b>Población:</b> Población: 60 trabajadores entre personal nombrado y el personal cas de la Municipalidad Provincial de Tacna. <b>Muestra:</b> 60 trabajadores <b>Técnicas:</b> -Encuestas -Observación <b>Instrumentos:</b> -Cuestionario de satisfacción laboral -Cuestionario de eficacia organizacional de la Sub Gerencia Política Fiscal y Recaudación de Impuestos</p>
<p><b>ESPECIFICOS:</b> a)¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Tacna , región Tacna, año 2017? b)¿Cuál es la eficacia organizacional de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Tacna, región Tacna, año 2017?</p>	<p><b>ESPECIFICOS</b> a) Determinar cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Tacna, región Tacna, año 2017. b)Determinar cuál es la eficacia organizacional de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Tacna, región Tacna, año 2017.</p>	<p><b>ESPECIFICOS:</b> a)El nivel satisfacción laboral de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Tacna , región Tacna, año 2017, es satisfactorio b)La eficacia organizacional de los trabajadores de la sub gerencia política fiscal y recaudación de impuestos de la municipalidad provincial de Tacna, región Tacna, año 2017, es adecuada.</p>	<p>Eficacia Organizacional</p>	<p>1. Cumplimiento de metas Cumplimiento y actualización de base tributaria Desarrollo de planes y estrategias que contribuyan a la captación de impuestos. 2. Fiabilidad Empatía con el público Gestión del tiempo Compromiso con las normas y políticas tributarias. 3. Capacidad de respuesta. Vocación de servicio Sencillez y veracidad en requerimientos o consultas. 4. Seguridad Generar confianza Respaldo de la institución al personal. 5. Calidad del Servicio Protocolo de atención Empowerment</p>	

## Anexo 4. Juicio de expertos



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL DE LA SUB GERENCIA DE POLÍTICA FISCAL Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2017"

**I.- DATOS GENERALES:**

1.1. Apellidos y nombres del juez: Robadillo Guispe Yaneta Irene

1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Universidad Privada de Tacna

1.3. Nombre del instrumento evaluado: Encuesta Eficacia Organizacional

1.4. Autor (es) del instrumento: **DAVID ALEXANDER CENTELLA CENTENO**

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** \_\_\_\_\_

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Lugar y fecha: Tacna, marzo 2018

Teléfono N°: 952396102



Firma del Experto Informante  
DNI: 60791460



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL**

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL DE  
 LA SUB GERENCIA DE POLÍTICA FISCAL Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DE LA  
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2017"

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: Bobadilla Quispe, Mariela Irene
- 1.2. Cargo e institución donde labora: Docente Universidad Privada de Tacna
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: Encuesta satisfacción laboral
- 1.4. Autor (es) del instrumento: DAVID ALEXANDER CENTELLA CENTENO

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.					X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Buena

Lugar y fecha: Tacna, Marzo 2018

Teléfono Nº: 952396122

Firma del Experto Informante

DNI: 407991460



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL**

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL DE  
 LA SUB GERENCIA DE POLÍTICA FISCAL Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DE LA  
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2017"

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: FERNANDEZ VICARRA LUIS ALFREDO
- 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: SATISFACCIÓN LABORAL
- 1.4. Autor (es) del Instrumento: \_\_\_\_\_

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

DAVID ALEXANDER CENTELLA CENTENO

INDICADORES									Acumulado 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.								X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.						X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					X			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X			X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.					X			
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.								X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.					X			
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.					X			
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X			

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:** \_\_\_\_\_

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 100%

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

Teléfono N°: \_\_\_\_\_

Firma del Experto Informante  
 DNI: 00428367



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL**

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL DE LA SUB GERENCIA DE POLÍTICA FISCAL Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2017"

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: FERNANDEZ VIZCARRA LUIS ALFREDO
- 1.2. Cargo e institución donde labora: UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
- 1.3. Nombre del instrumento evaluado: EFICIENCIA ORGANIZACIONAL
- 1.4. Autor (es) del instrumento:.....

DAVID ALEXANDER CENTELLA CENTENO

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.				X	
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: BUENA

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

Bajo

Lugar y fecha: .....

Teléfono Nº: 995569815

Firma del Experto Informante  
 DNI: 60493267



UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN  
 FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y EMPRESARIALES  
 ESCUELA DE INGENIERÍA COMERCIAL

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL DE LA SUB GERENCIA DE POLÍTICA FISCAL Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2017"

I.- DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: GUARILLO GÓMEZ MIGUEL ROSARIO  
 1.2. Cargo e institución donde labora: U.N.J.B.G  
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: SATISFACCIÓN LABORAL  
 1.4. Autor (es) del Instrumento: DAVID ALEXANDER CENTELLA CENTENO

II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	1. Deficiente 00-20%	2. Regular 21-40%	3. Buena 41-60%	4. Muy Buena 61-80%	5. Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.			X		
6. PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.				X	
10. APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

Buena

Lugar y fecha: 95268344  
 Teléfono N°: 95268344

Firma del Experto Informante  
 DNI: 06610785



**UNIVERSIDAD NACIONAL JORGE BASADRE GROHMANN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE INGENIERIA COMERCIAL**

"LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL DE  
 LA SUB GERENCIA DE POLÍTICA FISCAL Y RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS DE LA  
 MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TACNA, REGIÓN TACNA, AÑO 2017"

**I.- DATOS GENERALES:**

- 1.1. Apellidos y nombres del juez: GUANILO GOMEZ MIGUEL ROSARIO  
 1.2. Cargo e institución donde labora: U.N.S.B.G.  
 1.3. Nombre del instrumento evaluado: EFICACIA ORGANIZACIONAL  
 1.4. Autor (es) del Instrumento:.....  
DAVID ALEXANDER CENTELLA CENTENO

**II.- ASPECTOS DE EVALUACIÓN:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excoente 81-100%
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.			X		
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.			Y		
4.ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			✓		
5.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad suficiente.			X		
6.PERTINENCIA	Permite conseguir datos de acuerdo a los objetivos planteados.			X		
7.CONSISTENCIA	Basado en aspecto teórico-científico.			X		
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.			X		
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito de la investigación.			X		
10.APLICACIÓN	Los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.			X		

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: .....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

BUENA

Lugar y fecha: .....

Teléfono N°: 952683441

  
 Firma del Experto Informante  
 DNI: 06610781