UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022

Tesis para optar el título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

VICTOR LUIS GARCIA MORALES
ABNER OVERSLUIJS OCHOA

Pucallpa, Perú
2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

COMISION DE GRADOS Y TÍTULOS

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

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

Siendo las.....11.00 am.....del día viernes 08 de setiembre del 2023, en los ambientes del Salón de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables, en cumplimiento con lo señalado en los Artículos 17º y 18º del Reglamento General de Grado Académico de Bachiller, Título Profesional y Titulo de segunda Especialidad Profesional, se reunió el jurado integrado por los docentes: **Mg. Jonel Raul Manzano Mejia (Presidente), Mg. Roger Lozano Ruiz (Miembro), y Dr. Jackie Frank Chang Saldaña (Miembro).**

Se realizó la Sustentación de la Tesis Titulada: **"SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2023",** por el/la/los Bachilleres en **Administración: Victor Luis Garcia Morales y Abner Oversluijs Ochoa, EN FORMA PRESENCIAL.**

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

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

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

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

.....APROBADO POR UNANIMIDAD.....

Siendo las.....12:00.....del mismo día, se dio por concluido el acto y luego de ser leído el acta, los miembros del Jurado Evaluador procedieron a suscribirlo.

.....
Mg. Jonel Raul Manzano Mejia
Presidente

.....
Mg. Roger Lozano Ruiz
Miembro

.....
Dr. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Universidad Nacional de Ucayali SECRETARIO PUCALLPA

.....
Mg. Olmedo Pizango Isuiza
Secretario Académico

ACTA DE APROBACIÓN

La presente tesis fue aprobada por los miembros del Jurado Evaluador de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables de la Universidad Nacional de Ucayali como requisito para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Dr. Jonel Raúl Manzano Mejía
Presidente

Mg. Roger Lozano Ruíz
Miembro

Dr. Jackie Frank Chang Saldaña
Miembro

Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes
Asesor

Bach. Victor Luis Garcia Morales
Tesista

Bach. Abner Oversluijs Ochoa
Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

CONSTANCIA

ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Nº V/0501-2023.

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

"**SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO DE ADMINISTRACIÓN DE RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CORONEL PORTILLO, 2022**"

Autor(es)	:	**GARCIA MORALES VICTOR LUIS**
		OVERSLUIJS OCHOA, ABNER
Facultad	:	**CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**
Escuela	:	**Administración**
Asesor(a)	:	**Dr. CACHAY REYES, LINCOLN FRITZ**

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

Fecha: 21/08/2023

Mg. JOSÉ MANUEL CÁRDENAS BERNAOLA
Director de Producción Intelectual

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Victor Luis Garcia Morales

Autor de la tesis titulada : "Satisfacción de los contribuyentes y compromiso organizacional en los trabajadores del servicio de Administración de Recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2022"

Sustentada el año 2023

Asesor(a): Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 08/09/2023

Email: Vglm 0612 @ gmail . com Firma: 

Teléfono: 958911816 DNI: 75774576

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN INTELECTUAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN

Repositorio de la Universidad Nacional de Ucayali

Yo, Abner Oversluijs Ochoa.

Autor de la tesis titulada : "Satisfacción de los Contribuyentes y Compromiso organizacional en los trabajadores del Servicio de Administración de Recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo 2022"

Sustentada el año 2023

Asesor(a): Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes

Facultad: Ciencias Económicas, Administrativas y Contables

Escuela Profesional: Administración

Autorizo la publicación:

PARCIAL [ ] TOTAL [X]

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

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

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

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 08/09/2023

Email: Oversluijsochoaabner@gmail.com Firma:

Teléfono: 937007572 DNI: 72353871

DEDICATORIA

A nuestro Dios, por bendecirnos con una vida sana y tranquila, que también nos protegió en los momentos tan agobiantes de pandemia, a nuestros padres que nos enseñaron los valores y que nos motivan a ser buenas personas; además por guiarnos en bien de nuestra formación profesional.

Los tesistas.

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer a las principales autoridades de la Universidad Nacional Ucayali, por brindar valiosas oportunidades de una carrera profesional.

A nuestros docentes que fueron parte fundamental del proceso formativo de nuestra carrera profesional, al brindarnos herramientas, experiencias y toda su capacidad educativa.

Agradecemos al Director de la Administración de Recaudación de Impuestos Municipales, por facilitar la recopilación de información para llevar a cabo el presente trabajo de investigación.

También nos gustaría agradecer a nuestro asesor, Dr. Lincoln Fritz Cachay Reyes, le agradecemos su constante apoyo en la redacción, desarrollo y finalización de esta tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Pág.

DEDICATORIA....vii

AGRADECIMIENTO....viii

ÍNDICE DE CONTENIDO....ix

ÍNDICE DE TABLAS....xii

ÍNDICE DE FIGURAS....xiii

RESUMEN....xiv

ABSTRACT....xv

INTRODUCCIÓN....xvi

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN....1

1.1. Descripción del Problema....1

1.2. Formulación del Problema....2

1.2.1. Problema General....2

1.2.2. Problemas Específicos....2

1.3. Objetivos de la Investigación....3

1.3.1. Objetivo General....3

1.3.2. Objetivos Específicos....3

1.4. Hipótesis y/o Sistema de Hipótesis....4

1.4.1. Hipótesis General....4

1.4.2. Hipótesis Específicas....4

1.5. Variables....5

1.5.1. Variable 1: Satisfacción de los Contribuyentes....5

1.5.2. Variable 2: Compromiso Organizacional....5

1.5.3. Operacionalización de las Variables....6

1.6. Justificación 8
1.6.1. Justificación Teórica 8
1.6.2. Justificación Metodológica 8
1.6.3. Justificación Práctica 8
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO 9
2.1. Antecedentes de la Investigación 9
2.1.1. Antecedentes Internacionales 9
2.1.2. Antecedentes Nacionales 11
2.1.3. Antecedentes Locales 15
2.2. Bases Teóricas 16
2.2.1. Satisfacción de los Contribuyentes 16
2.2.2. Compromiso Organizacional 17
2.3. Definición de Términos Básicos 19
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 21
3.1. Método de Investigación 21
3.1.1. Tipo de Investigación 21
3.1.2. Nivel de Investigación 21
3.1.3. Diseño de Investigación 21
3.2. Población y Muestra 22
3.3. Instrumentos de Recolección de Datos 22
3.3.1. Técnica 22
3.3.2. Instrumento 22
3.3.3. Validez y Confiabilidad del Instrumento 23
3.4. Procedimiento de Recolección de Datos 23
3.5. Tratamientos de los Datos 23
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 24

4.1. Resultados 24

4.2. Prueba de Normalidad 28

4.3. Pruebas de Hipótesis 28

4.4. Discusión de Resultados 30

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 35

5.1. Conclusiones 35

5.2. Recomendaciones 36

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 37

ANEXOS 41

ÍNDICE DE TABLAS

Pág.

Tabla 1. Operacionalización de las variables. 7

Tabla 2. Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes Vs Variable 2 Compromiso organizacional. 24

Tabla 3. Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes Vs Dimensión 1: Continuidad. 25

Tabla 4. Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes Vs Dimensión 2: Afectividad. 26

Tabla 5. Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes Vs Dimensión 3: Normatividad 27

Tabla 6. Prueba de Shapiro-Wilk. 28

Tabla 7. Correlación sobre la hipótesis general. 28

Tabla 8. Correlación sobre la hipótesis específica 1. 29

Tabla 9. Correlación sobre la hipótesis específica 2. 29

Tabla 10. Correlación sobre la hipótesis específica 3. 30

ÍNDICE DE FIGURAS

Pág.

Figura 1. Esquema del diseño de investigación. 21

Figura 2. Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes Vs Variable 2 Compromiso organizacional. 24

Figura 3. Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes Vs Dimensión 1: Continuidad. 25

Figura 4. Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes Vs Dimensión 2: Afectividad. 26

Figura 5. Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes Vs Dimensión 3: Normatividad. 27

RESUMEN

El presente trabajo de investigación utilizó un tipo de investigación básica, con un nivel no experimental, de diseño correlacional causal, su población fue el total de trabajadores del área de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo; siendo 32 trabajadores, fue una muestra poblacional, debido a que la población fue menor de 50. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, teniendo como instrumento el cuestionario, la cual fue aplicada a la muestra de estudio. Los principales resultados de esta investigación fueron, con respecto al objetivo general, la tabla 2 y figura 2 que nos brindaron los resultados, los cuales nos indican la respuesta a la pregunta ¿De qué manera la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo?, Los trabajadores determinaron satisfacción de los contribuyentes; se relacionó de manera regular con el compromiso organizacional en un 59,4% para la hipótesis general. Luego de gestionar los datos se obtuvo el valor Rho de contraste que fue de 0.531 positiva moderada y un p-valor ,002; por lo tanto, se aceptó la hipótesis general: La satisfacción de los contribuyentes se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

Palabras claves: Satisfacción de los contribuyentes, Compromiso organizacional, Continuidad.

ABSTRACT

The present research work used a type of basic research, with a non-experimental level, causal correlational design, its population was the total of workers in the tax collection area of the Provincial Municipality of Coronel Portillo; With 32 workers, it was a population sample, because the population was less than 50. To collect data, the survey technique was used, with the questionnaire as an instrument, which was applied to the study sample. The main results of this research were, with respect to the general objective, table 2 and diagram 2 that provided us with the results, which indicate the answer to the question: How is taxpayer satisfaction related to organizational commitment? in the workers of the tax collection administration service of the Provincial Municipality of Coronel Portillo?, the workers determined taxpayer satisfaction; It was regularly related to organizational commitment at 59.4% for the general hypothesis. After managing the data, the contrast Rho value was obtained, which was 0.531 moderate positive and a p-value .002; Then the general hypothesis was accepted: Taxpayer satisfaction is related to organizational commitment in the workers of the tax collection administration service of the Provincial Municipality of Coronel Portillo, 2022.

Keywords: Taxpayer satisfaction, Organizational commitment, Continuity.

INTRODUCCIÓN

Según el Censo Económico del Instituto Nacional del Censo Estadístico (INEC) 2010; citado por Naranjo (2020), el territorio ecuatoriano cuenta actualmente con aproximadamente 4.009 organismos de la administración pública y defensa, un programa de seguridad social obligatorio y 185.042 servidores públicos. Con base en el contenido de la Constitución de la República Constitución Ecuatoriana, 2018. El artículo 315 de la Carta Magna establece, constituir una empresa pública. Debido a que las instituciones del sector público son los ejes de la economía del país, la identificación de los factores requiere una investigación exhaustiva de los servicios a los usuarios que brindan las autoridades. Conduce a dañar la credibilidad de la institución y contribuye a la mejora de la calidad del servicio (Naranjo, 2020).

Se ha observado en el ámbito local, particularmente en el municipio de San Ignacio, que los funcionarios locales no cumplen a cabalidad con las normas de contratación, asignando puestos de trabajo a trabajadores que no se ajustan al perfil de los puestos asignados. Esto afecta el compromiso emocional y tiene efectos perjudiciales en la organización. Porque los mejores trabajadores optan por no participar en las actividades estipuladas en el plan de trabajo. Como no toman en cuenta los planes de trabajo, no tienen oportunidades de desarrollo profesional. Quienes pertenecen a los partidos políticos del actual gobierno tienen oportunidades de ascenso (Aranguri y Torres, 2022).

Planeamos que nuestra investigación pueda tener un rumbo favorable para el desarrollo del compromiso organizacional, y lograr fortalecer la satisfacción en los contribuyentes en nuestra región, para ser más exactos servicio de administración de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

El estudio está dividido en cinco capítulos, El primer capítulo se relaciona con la pregunta de investigación, el segundo capítulo se basa en el marco teórico, el tercer capítulo se relaciona con el marco metodológico, el cuarto capítulo se presenta los resultados, y el quinto capítulo se relaciona con las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Descripción del Problema

Hoy en día, en todas las instituciones públicas y privadas es importante desarrollar una buena cultura organizacional con el fin de incrementar la satisfacción laboral de todos los empleados para que puedan alcanzar las metas trazadas y lograr un desarrollo económico en el mercado o al menos en la competencia.

En el mismo entorno competitivo, dinámico y complejo que tenemos hoy, necesitamos capacitarnos cada vez más, motivados por mejorar la calidad de nuestro servicio al cliente. En este sentido, se tiene en cuenta la satisfacción laboral y, lo que es más importante, es fundamental para cualquier empresa que sus empleados estén sanos para lograr buenos resultados. Su tarea principal es lograr las metas organizacionales y con ello un clima organizacional satisfactorio (Córdova y Soto, 2018).

Las autoridades públicas se esfuerzan constantemente para satisfacer las necesidades de cada residente. En este sentido, los servidores públicos, tal como los experimentan en el trabajo, están involucrados en dinámicas complejas y exigentes, muchas veces sin saber que están involucrados sistemáticamente. Grego (2019) señala que “hay muchos empleados que se desempeñan más allá de sus funciones laborales”. (p. 1)

En este sentido, encontramos que necesitamos captar el problema, estudiarlo y proponer varias hipótesis para mejorar este problema.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

- ¿De qué manera la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?

1.2.2. Problemas Específicos

- ¿De qué manera la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 1 continuidad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?

- ¿De qué manera la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 2 afectividad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?

- ¿De qué manera la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 3 normatividad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivo General

- Determinar de qué forma la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Establecer de que forma la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 1 continuidad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

- Indicar de que forma la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 2 afectividad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

- Encontrar de que forma la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 3 normatividad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

1.4. Hipótesis y/o Sistema de Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

- La satisfacción de los contribuyentes se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

1.4.2. Hipótesis Específicas

- La satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 1 continuidad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

- La satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 2 afectividad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

- La satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 3 normatividad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

1.5. Variables

1.5.1. Variable 1: Satisfacción de los contribuyentes

Definición Conceptual

La satisfacción es como un juicio a raíz de una experiencia del consumidor, que es el juicio del consumidor de que un producto siempre ofrece o proporciona un nivel de satisfacción con el cumplimiento del consumidor (Oliver; citado por Canahuiri, 2019).

Definición Operacional

Oliver; citado por Canahuiri (2019), se refiere a “cuando un hombre encuentra la alegría de un servicio o producto y está completamente satisfecho en el momento en que lo recibe”. (p. 22)

1.5.2. Variable 2: Compromiso Organizacional

Definición Conceptual

Según Martínez (2016) define el compromiso organizacional como una fuerte confianza en los empleados y la aceptación de los objetivos de la empresa, el deseo de alcanzarlos y la búsqueda de permanecer dentro de la organización. Distingue entre compromiso y motivación, ya que un empleado comprometido puede tener diferentes motivos independientemente de su trabajo.

Definición Operacional

La información fue proporcionada por trabajadores del área de recaudación tributaria que respondieron preguntas sobre vulnerabilidad, continuidad, reglas e incentivos subjetivos que perciben.

1.5.3. Operacionalización de las variables

Se describe en la siguiente tabla:

Tabla 1

Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores
Variable 1: Satisfacción de los contribuyentes.	La satisfacción es como un juicio a raíz de una experiencia de consumo, que es el juicio del consumidor que un producto, siempre o está proporcionando un nivel de placer de cumplimiento relacionados con el consumo. (Oliver; citado por Canahuiri, 2019)	Oliver; citado por Canahuiri (2019), se refiere cuando el ser humano encuentra la satisfacción de un servicio o producto, quedando complacido a cabalidad al momento de recibirlo. (p. 22)	Dimensión 1: Calidad funcional	- Quejas. - Servicio. - Intereses y necesidades. - Transacciones. - Satisfacción.
			Dimensión 2 Calidad técnica percibida	- Servicio ofrecido. - Servicios prestados. - Calidad de los servicios. - Expectativas.
			Dimensión 3: Capacidad de respuesta del servicio	- Aclaración de dudas. - Amabilidad en el servicio. - Apoyo cordial. - Servicio inmediato.
			Dimensión 4: Confianza	- Inconvenientes de los servicios. - Recomendaría esta municipalidad a otras personas. - Innovación en los servicios. - Necesidades de sus contribuyentes.
			Dimensión 5: Expectativas	- Necesidades como contribuyentes. - Explicaciones o informaciones. - Conocimientos acerca de los servicios prestados.
Variable 2: Compromiso organizacional.	Según Martínez (2016), define el compromiso organizacional como una fuerte creencia y aceptación del empleado con las metas organizacionales, deseos por alcanzarlas y esforzarse para mantenerse dentro de la organización.	La información fue proporcionada por los trabajadores del área de recaudación tributaria, quienes dieron respuesta a preguntas relacionadas con la afectividad, continuidad, normatividad y los estímulos subjetivos que perciben.	Dimensión 1: Continuidad	- Desarrollo profesional. - Reconocimiento laboral. - Trabajo extra. - Oportunidad de ascenso. - Habilidades nuevas.
			Dimensión 2: Afectividad	- Pertenencia. - Abandonar la entidad. - Colaboración oportuna - Lazos afectivos - Opción laboral
			Dimensión 3: Normatividad	- Normas de contratación. - Normas de seguridad. - Cumplimiento de funciones. - Evaluación permanente. - Compromiso laboral.

1.6. Justificación

1.6.1. Justificación Teórica

El estudio se justifica teóricamente por la contribución relacionada con la satisfacción del contribuyente en el compromiso organizacional del área recaudatoria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo con el fin de mejorar el desempeño de la obra a través de un mejor servicio a los ciudadanos.

1.6.2. Justificación Metodológica

A nivel metodológico, se justifica comprender la realidad investigada; Dado que contribuirá al proteger el motivo del estudio con nuevas herramientas que permitirían, a través de métodos estadísticos, un diagnóstico correcto para resolver el problema que llevó a este estudio, se formularán nuevas herramientas de recolección de datos que servirán en futuras investigaciones.

1.6.3. Justificación Práctica

A nivel práctico, tiene como objetivo contribuir a la eficiencia y la eficiencia operativa en la comunidad en la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Carrasco (2021), en su estudio titulado Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019, como resultados, la investigación da cuenta que el compromiso organizacional tiene relación significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores del banco de Crédito del Perú Chimbote 2019, detalle obtenido con un valor r=0.217 detectado por la prueba Tau-b de Kendall. Esto nos quiere decir que, a un mejor compromiso organizacional, mejor será la satisfacción laboral de los colaboradores.

Naranjo (2020), en su tesis La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, concluyó que, se determinó que existe una relación directa y significativa del 63% entre las dos variables de estudio Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el área de atención universal de la ciudad de Ambato. Se identificó el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio que reciben en el área de atención universal, mediante la encuesta realizada obteniendo como resultado que solo el 24% de la población de estudio, se encuentran satisfechos con los servicios prestados por el personal, es decir el servicio proporcionado no se encuentra alineado a los requerimientos de los usuarios. Y se diagnosticó que la calidad del servicio que

ofrece la institución no cumple a cabalidad las exigencias de los usuarios, con un nivel de satisfacción en la calidad de los servicios del 29% de la población de estudio, obteniendo así puntos de observación que deben ser analizados para incrementar la satisfacción del usuario (p. 69).

Vizcaíno (2020), en su proyecto titulado “Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario”, que los resultados obtenidos reflejan que, el nivel de satisfacción no tiene relación con el tiempo que el colaborador lleva en la empresa; sin embargo, el compromiso organizacional sí. Los hombres, se muestran más satisfechos y comprometidos que las mujeres. El compromiso que predomina en la institución es el afectivo. La satisfacción laboral y el compromiso organizacional presentan correlación fuerte de 0.638: a mayor satisfacción laboral, mayor nivel de compromiso organizacional.

Giraldo, Monroy y Santamaria (2019), en su tesis Trabajo en equipo para mejorar la calidad laboral, concluyeron que, las empresas dedicadas a la producción de tecnología y agencias de publicidad, para que estas mismas puedan desarrollar las habilidades sobre relaciones interpersonales (escucha activa, comunicación asertiva, atención y solución de conflictos), propósito en común (control, coordinación y adaptación al cambio) y jerarquía (liderazgo y toma de decisiones); de sus equipos de trabajado dándoles herramientas suficientes para llegar así a un objetivo en común y que el resultado de este mismo se dé, sobrepasando las expectativas asociadas al producto final, ahondando en capacitaciones que dan herramientas para desarrollar habilidades específicas generando así un ambiente más amigable para llevar a cabo un trabajo satisfactorio y a gusto.

Salazar y Izquierdo (2018). En su tesis “Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana”, nos indican que del análisis efectuado se determinó que el nivel de satisfacción laboral, del personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para el año 2017 es del 70,96%; mientras que el nivel de compromiso organizacional es del 69,91%. Además, se evidencia que existe una relación significativa entre la variable de satisfacción laboral y la variable de compromiso organizacional, es decir que el personal del Banco que tiene satisfacción laboral, tiende a encontrarse comprometido con la organización.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Aranguri y Torres (2022), en su tesis Compromiso organizacional y trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2022, concluyeron que el compromiso organizacional es deficiente un 73% y que el trabajo en equipo es deficiente un 78%, asimismo, el $p=0.000<0.05$, señalando que las variables conservan una correlación altamente significativa, también, se evidencia que alcanzaron un Rho=82.9%. Se concluye que el compromiso organizacional mantiene una correlación positiva muy fuerte con el trabajo en equipo poniendo en evidencia que al generar en los trabajadores pertenencia con la institución, mientras se brinde opciones laborales de crecimiento a los mejores colaboradores y se creen lazos afectivos muy fuertes, entonces se logra una comunicación asertiva a través del diálogo permanente, se mejora el flujo comunicacional y con ello se logra reconocer las necesidades que mantienen los empleados impactando positivamente en la

toma de decisiones trayendo ya que las metas planificadas han sido realistas a los recursos y habilidades de los empleados.

Risco y Villareal (2022), en su tesis La calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022, concluyó que los resultados reflejaron que el 43% de los contribuyentes percibió nivel regular en la calidad de servicio, mientras que el 46.8% percibió nivel regular en la satisfacción del servicio. Al evaluar la relación se obtuvo un p-valor de la rho de Spearman igual a 0.000, y coeficiente igual a 0, 867, generando aceptación de la relación significativa y grado alto entre la calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. Se concluyó que, a mejor calidad del servicio dentro de la entidad, los contribuyentes se sentirán más satisfechos del servicio que le brinda la entidad objeto de investigación (p. 8).

Mejía (2021). En su estudio Compromiso Organizacional y Presión Laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021, concluyó que, según los resultados, se obtuvo una correlación media y positiva (0.547) entre las variables compromiso organizacional y presión laboral, además el 48% de los encuestados manifestó que existe un regular compromiso organizacional y para el 67% predomina un manejo regular de la presión laboral. Se concluyó en aceptar la hipótesis de investigación que admite la relación entre el compromiso organizacional y presión laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa en el 2021, por tanto, si una varía pasará lo mismo con la otra variable. La correlación es además significativa. (Sig. 0.05).

Canahuiri (2019), en su estudio La calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Región Tacna, año 2017, concluyó que los resultados demuestran que tanto la Variable Calidad del Servicio como la de Satisfacción de los Contribuyentes son de nivel regular con un 79,1% y 79,9% respectivamente. Del análisis de la Variable Calidad del Servicio, por dimensiones son: regular nivel de empatía con el 81,0%; regulares elementos tangibles, con el 49,5%; regular capacidad de respuesta, con el 77,5%; regular nivel de seguridad, con el 79,9%. Para la variable calidad del servicio se encontraron los siguientes resultados: regular calidad del servicio con el 79,1%, buena calidad del servicio, con el 15,9%. Asimismo, existe relación significativa de las dimensiones de la variable calidad del servicio como ser: empatía, fiabilidad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad con la variable satisfacción de los contribuyentes. Finalmente, se ha comprobado que con un Rho de Spearman del 0,405 a un nivel del 95% y un sig. de 0,000: Existe relación significativa entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Contribuyente de la Municipalidad Distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Región Tacna, año 2017 (p. 9).

Yomona (2019), en su tesis Gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la municipalidad de Lima Metropolitana 2018, concluyó que, se cumplió con el objetivo general en donde la gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del contribuyente en la Municipalidad de Lima Metropolitana en el año 2018, en segunda, se cumple con los resultados estadístico en la influencia de la Planeación en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana en el año 2018, en tercera, se cumplieron con los resultados estadísticos la influencia del Control en una

eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana en el año 2018, en cuarto y última, se cumple con los resultados estadísticos la influencia del Compromiso normativo en una eficiente satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2018 (p. 6).

Cárdenas (2018), en su tesis Compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la Institución educativa La Salle de Urubamba, 2018, concluyo que los resultados muestran que la presente investigación permite concluir que las variables Compromiso Organizacional y Satisfacción Laboral guardan relación entre sí, relación que es expresada mediante el coeficiente de correlación de Rho de Spearman el mismo que asume el valor de 0,801, que indica que la correlación es alta y directa, lo cual implica que cuanto mejor se dé la satisfacción laboral en la institución educativa La Salle de Urubamba mejor ha de ser el Compromiso Organizacional.

Torres y Cartolin (2018), en su tesis “La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016”, concluyó que, la calidad de servicio tiene una relación significativa con la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016”, el mismo que queda reflejado en el resultado estadístico R2=0.718 con un alto nivel de significancia (p-valor<0.05) lo que evidencia que existe una alta relación de la calidad de servicio sobre la satisfacción de los contribuyentes. Los resultados muestran resultados positivos en las dos variables lo cual demuestra que una mayor calidad de servicio genera una mayor satisfacción de los contribuyentes (p. 7).

2.1.3. Antecedentes Locales

Febres, Guerra y Lizana (2021), en su tesis titulada “Sistema de recaudación tributaria municipal y nivel de satisfacción del contribuyente en la municipalidad distrital de Manantay Ejercicio Fiscal 2019”, especifica que en cuanto a los resultados se tuvo que el 50% de encuestados afirmaron que el sistema de recaudación tributaria municipal es eficiente (ver tabla 3) y el 86% de encuestados afirmaron que el nivel de satisfacción del contribuyente es regular (ver tabla 4), concluyendo con la aceptación de la hipótesis general, es decir que, si existe relación significativa entre el sistema de recaudación tributaria municipal y el nivel de satisfacción del contribuyente en la Municipalidad Distrital de Manantay ejercicio fiscal 2019, ya que se tuvo un Rho igual a 0.526 estableciendo una correlación positiva moderada y un Sig. (Bilateral) de 0,001.

Linares (2022). En su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral de la industria forestal cabrera S.A.C. del distrito de Callería-Pucallpa 2019”, que con respecto a los resultados se tuvo que el 27.6% de trabajadores precisaron que el clima organizacional fue bueno y la satisfacción laboral regular en la empresa Industria Forestal Cabrera S.A.C. del distrito de Callería; en cuanto a la comprobación de la hipótesis general se tuvo una correlación positiva alta de 0.597 y un Sig. aceptable de 0.000 menor de 0.05. En consecuencia, existe relación directa y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la industria Forestal Cabrera S.A.C. del distrito de Callería-Pucallpa 2019.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Satisfacción de los contribuyentes

González; citado por Carrasco (2021) define a la satisfacción laboral como la “predisposición que tiene el trabajador en función de desempeñarse adecuadamente y convivir en un buen ambiente de trabajo”. (p. 11)

Según Melara; citado por Salazar y Izquierdo (2018), la satisfacción del cliente se ve determinada por lo que el cliente tuvo que ceder o sacrificar (dinero, tiempo, etc.) a cambio del servicio. La satisfacción entonces se vuelve una respuesta emocional del consumidor derivada de la comparación de las recompensas (percepción de la calidad del servicio, percepción de los tangibles en el servicio, etc.) y costos con relación a las expectativas.

Robins; citado por Salazar y Izquierdo (2018) califica a la satisfacción laboral 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 del mismo, en tanto que un colaborador insatisfecho los tiene negativos.

Dimensiones de la Satisfacción del Contribuyente

Según Canahuiri (2019), en su estudio, propuso cinco dimensiones diferentes de la satisfacción del contribuyente:

- **Dimensión 1 Calidad funcional:** Es la generación de una experiencia de compra que agrade.

- **Dimensión 2 Calidad técnica percibida:** Está diseñado para satisfacer las necesidades del cliente, ya que el cliente espera que se encargue de ello.

- **Dimensión 3 Valor percibido:** Es todo lo que aumenta su valor de utilidad para el cliente a través del valor añadido del producto.

- **Dimensión 4 Confianza:** Es el producto de una relación de acciones que ocurre principalmente en el momento en que el cliente o usuario realiza una transacción cuya experiencia de intercambio se compara con las expectativas que tenía antes.

- **Dimensión 5 Expectativas:** Se entiende como el bienestar que resulta de la experiencia de consumo o del servicio ofrecido por el municipio.

2.2.2. Compromiso Organizacional

Al-Haroon y Al-Qahtani (2021) sugieren que “es el impulso de un individuo que tiene la tarea de identificar y participar en una organización con sus objetivos y valores organizacionales a través de una dosis de lealtad que crea el deseo de permanecer con ella”. (p. 520)

Nguyen et al; citado por Mejía (2021) el compromiso organizacional se define como una fuerte creencia en los valores y objetivos organizacionales. Aquellos que tienen una carga de compromiso organizacional experimentan el poder de la identidad entre un trabajador y una organización. Corresponde a la voluntad de un empleado de hacer una contribución importante a la organización (p. 9).

Según Mercurio; citado por Mejía (2021) el compromiso con la organización representa la conexión que los empleados sienten y demuestran con la organización donde trabajan, significa la voluntad de hacer sacrificios en beneficio de su organización. (p. 8)

Howard; citado por Salazar y Izquierdo (2018) en su artículo: “Notas sobre el concepto de compromiso” (Notes on the concept of commitment), establece que las obligaciones surgen cuando una persona combina intereses con actividad estable.

Compromiso organizacional Gómez; citado por Carrasco (2021), señala que “el compromiso organizacional, es un estado en el que el empleado se identifica con la empresa para sus propósitos, propósitos, en el sentido de que tiene una afiliación”. (p. 6)

Dimensiones del Compromiso Organizacional

Para las dimensiones tomaremos como referencia lo propuesto por Meyer y Allen; citado por Salazar y Izquierdo (2018), define las tres dimensiones, las cuales son:

- **Dimensión 1 Continuidad:** Es la conciencia de los costos (tiempo, esfuerzo, dinero) que el trabajador tendría que recibir si decidiera abandonar la organización. Está relacionado con las pocas oportunidades que tiene el empleado para encontrar otro trabajo.

- **Dimensión 2 Afectividad:** Es la conexión emocional que las personas sienten hacia la organización, los empleados creen en los valores de la

empresa, continúan trabajando porque quieren y están orgullosos de ser parte de ella.

- **Dimensión 3 Normatividad:** Es la medida en que el trabajador se siente obligado a continuar en la organización por todo lo que le ha dado; Muchas veces con recibir algunos bonos esperados, préstamos, capacitación y otros beneficios que le dan al empleado un sentido de reciprocidad o culpa hacia la organización.

2.3. Definición de Términos Básicos

- **Impuestos:** Para Canahuiri (2019) “es el impuesto cuyo cumplimiento no da lugar a ninguna contraprestación directa por parte del Estado en favor del sujeto pasivo”. (p. 50)

- **Satisfacción: “**La satisfacción, de modo, puede ser el acto o la razón por la cual se respondió a una queja, o la razón opuesta”. (Pérez y Gardey, 2021)

- **Servicio:** Marketing Lamb; citado por Canahuiri (2019), señala que "Un servicio es el resultado de la implementación de esfuerzos humanos o mecánicos para humanos u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, rendimiento o esfuerzo que no se puede poseer físicamente”. (p. 45)

- **Usuario:** Según Ruiz; citado por Canahuiri (2019), “ahora, como titular de derechos y obligaciones, el ciudadano puede desempeñar diversos roles en su relación con el servicio público, beneficiarios, consumidores, usuarios, compradores, contribuyentes, gestionados”.

- **Población:** El universo o población es una agrupación general de individuos en la que todos comparten características igualitarias comunes.

- **Planificación:** Para Sánchez; citado por Linares (2022) “es la capacidad de una persona para cambiar o sentir y comprender la posición de los demás y saber lo que esa otra persona está sintiendo o incluso lo que podría pensar”. (p. 31)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Método de Investigación

3.1.1. Tipo de Investigación

Se planteó una investigación básica debido Hernández, Fernández y Baptista (2014) esto se basó en teorías previamente propuestas para crear nuevas definiciones que se amplíen en las definiciones ya existentes de variables a estudiar, pero sin crear un contraste con ningún factor práctico.

3.1.2. Nivel de Investigación

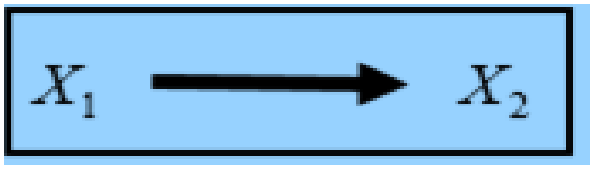
Cabe señalar que la investigación se inclinó hacia un nivel no experimental, Levin y Rubin (2008) muestra que debido al hecho de que las variables de estudio no han sido modificadas de ninguna manera, se limitan a observaciones de estas variables.

3.1.3. Diseño de Investigación

Este diseño de estudio fue correlacional causal, según Hernández y Mendoza (2018), a nivel del estudio de correlación causal, se comprueba el grado de las variables acompañantes y su fuerza y la presencia de una relación causal y efecto entre ellas.

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



Dónde:

M : Muestra.

X1 : Satisfacción de los contribuyentes.

X2 : Compromiso organizacional.

⟶ : Correlación causal X_1 sobre X_2.

3.2. Población y Muestra

La población muestral estuvo conformada por 32 trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo.

3.3. Instrumentos de Recolección de Datos

3.3.1. Técnica

Se empleó la técnica de la encuesta la cual viene a ser un cúmulo de preguntas las cuales fueron respondidas por los sujetos a estudiar, con la finalidad de obtener información valiosa de estos; la cual fue concisa, clara y neutral teniendo en consideración las variables de estudio.

3.3.2. Instrumento

El instrumento empleado fue el cuestionario; el cual es un acervo de ítems desarrollados con la meta de dar respuesta a un objetivo planteado despejando la hipótesis que se vincula con respecto a la Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes que se midió con la siguiente escala de: Siempre (5), Casi siempre (4), A veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1).

3.3.3. Validez y Confiabilidad del Instrumento

Esto se tiene en cuenta en el análisis de especialistas relacionados con el tema de observación, quienes analizaron los equipos utilizados y los protegieron como fantásticamente confiables de acuerdo con la información que los contiene y los resultados de confiabilidad, destacando su importancia, claridad y coherencia.

3.4. Procedimiento de Recolección de Datos

Se utilizó la codificación cuantitativa de la información, luego se elaboró la matriz de todas las encuestas para el análisis inferencial y descriptivo. Para ello se utilizó el software estadístico SPSS, versión 26.0, así como también el programa Excel 2019.

3.5. Tratamientos de los Datos

El tratamiento de la información se realizó en el programa Excel 2019 para el recuento total de datos y el programa SPSS versión 28.0, para crear gráficos y tablas estadísticas que sean descriptivos por frecuencia. Para la contratación de la hipótesis se usó la prueba estadística de correlación Spearman o de Pearson.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Tabla 2

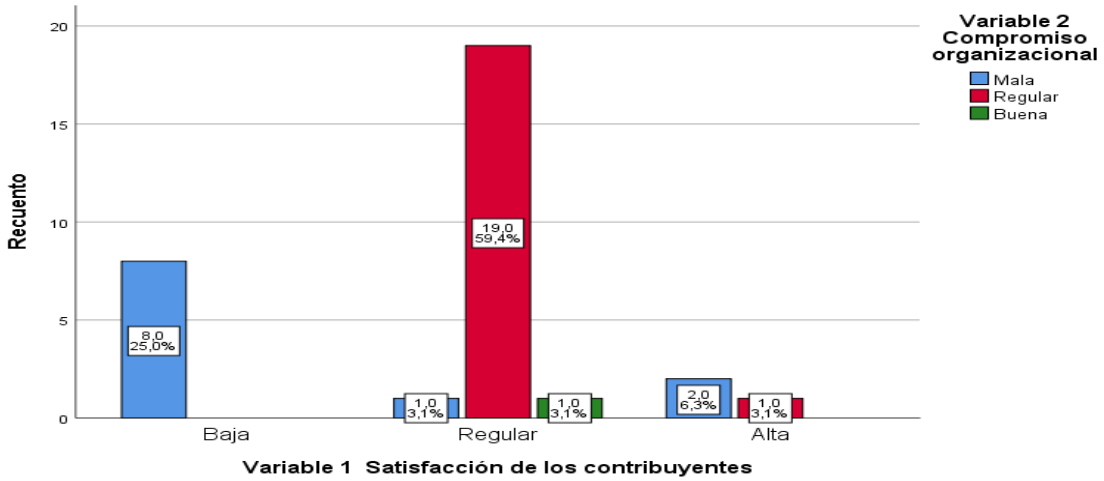
Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes Vs Variable 2 Compromiso organizacional

			Variable 2 Compromiso organizacional			Total
			Mala	Regular	Buena	
Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes	Baja	Recuento	8	0	0	8
		% del total	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%
	Regular	Recuento	1	19	1	21
		% del total	3,1%	59,4%	3,1%	65,6%
	Alta	Recuento	2	1	0	3
		% del total	6,3%	3,1%	0,0%	9,4%
Total		Recuento	11	20	1	32
		% del total	34,4%	62,5%	3,1%	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado.

Figura 2

Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes Vs Variable 2 Compromiso organizacional



Fuente: Tabla 2.

La tabla y figura que nos brindan los resultados, los cuales nos indican que los trabajadores determinaron satisfacción de los contribuyentes se relaciona de manera regular con el compromiso organizacional en un 59,4%.

Tabla 3

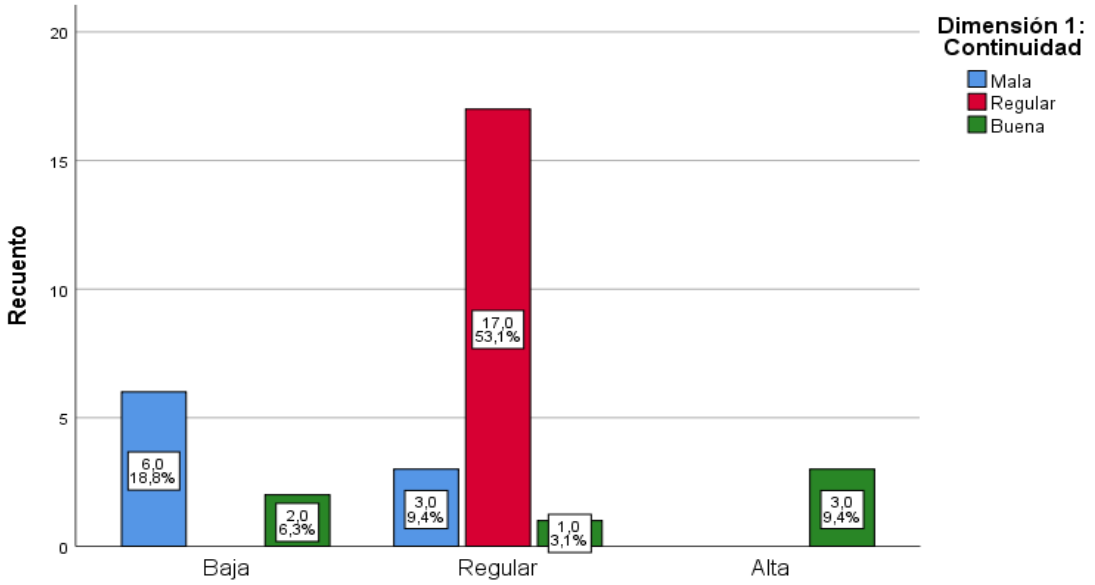
Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes Vs Dimensión 1: Continuidad

			Dimensión 1: Continuidad			Total
			Mala	Regular	Buena	
Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes	Baja	Recuento	6	0	2	8
		% del total	18,8%	0,0%	6,3%	25,0%
	Regular	Recuento	3	17	1	21
		% del total	9,4%	53,1%	3,1%	65,6%
	Alta	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	9,4%	9,4%
Total		Recuento	9	17	6	32
		% del total	28,1%	53,1%	18,8%	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado.

Figura 3

Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes Vs Dimensión 1: Continuidad



Fuente: Tabla 3.

La tabla y figura nos indican la respuesta a la pregunta ¿De qué manera la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 1 continuidad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?, los trabajadores establecieron satisfacción de los contribuyentes se relaciona de manera regular con la dimensión 1 continuidad en un 53,1%.

Tabla 4

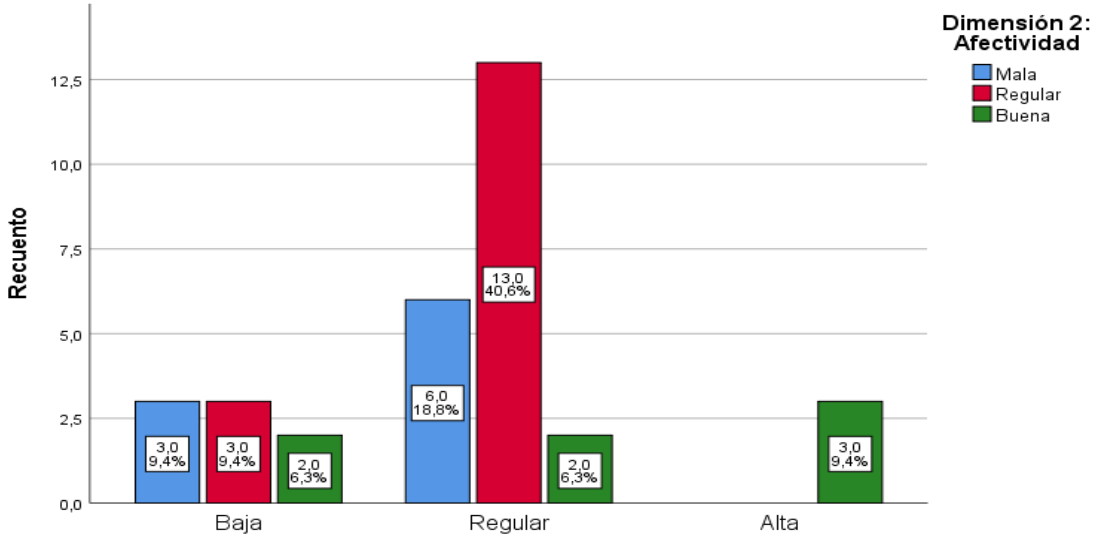
Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes Vs Dimensión 2: Afectividad

			Dimensión 2: Afectividad			Total
			Mala	Regular	Buena	
Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes	Baja	Recuento	3	3	2	8
		% del total	9,4%	9,4%	6,3%	25,0%
	Regular	Recuento	6	13	2	21
		% del total	18,8%	40,6%	6,3%	65,6%
	Alta	Recuento	0	0	3	3
		% del total	0,0%	0,0%	9,4%	9,4%
Total		Recuento	9	16	7	32
		% del total	28,1%	50,0%	21,9%	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado.

Figura 4

Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes Vs Dimensión 2: Afectividad



Fuente: Tabla 4.

La tabla y figura nos indican la respuesta a la pregunta ¿De qué manera la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 2 afectividad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?, los trabajadores determinaron satisfacción de los contribuyentes se relaciona de manera regular con la dimensión 2 afectividad en un 40,6%.

Tabla 5

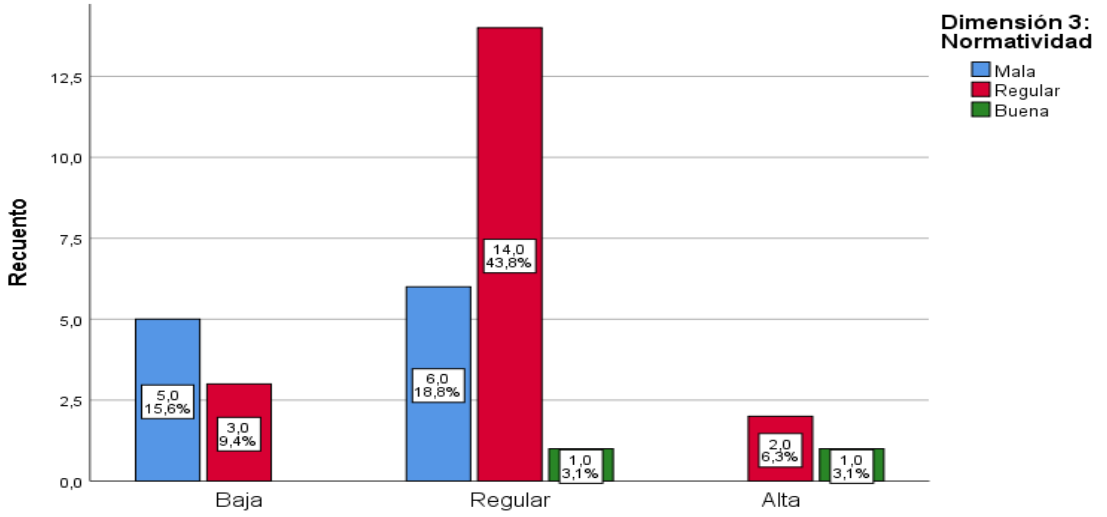
Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes Vs Dimensión 3: Normatividad .

			Dimensión 3: Normatividad			Total
			Mala	Regular	Buena	
Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes	Baja	Recuento	5	3	0	8
		% del total	15,6%	9,4%	0,0%	25,0%
	Regular	Recuento	6	14	1	21
		% del total	18,8%	43,8%	3,1%	65,6%
	Alta	Recuento	0	2	1	3
		% del total	0,0%	6,3%	3,1%	9,4%
Total		Recuento	11	19	2	32
		% del total	34,4%	59,4%	6,3%	100,0%

Fuente: Instrumento aplicado.

Figura 5

Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes Vs Dimensión 3: Normatividad



Fuente: Tabla 5.

La tabla y figura nos indican la respuesta a la pregunta ¿De qué manera la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 3 normatividad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?, los trabajadores encontraron que la satisfacción de los contribuyentes se relaciona de manera regular con la dimensión 3 normatividad afectividad en un 43,8%.

4.2. Prueba de Normalidad

Tabla 6

Prueba de Shapiro-Wilk

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**
Dimensión 1: Continuidad	,803	32	,000
Dimensión 2: Afectividad	,809	32	,000
Dimensión 3: Normatividad	,743	32	,000
Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes	,742	32	,000
Variable 2 Compromiso organizacional	,700	32	,000

El resultado principal fue que todos los valores de Sig encontrados fueron inferiores a 0,05, y se utilizó la prueba de correlación de Spearman para discutir y comparar las diferentes hipótesis de este estudio.

4.3. Pruebas de Hipótesis

Tabla 7

Correlación sobre la hipótesis general

Correlación Rho de Spearman entre variables		**Variable 2 Compromiso organizacional**
Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes	Rho de contraste	,531
	Sig. (bilateral) o p-valor	,002
	N o total de la muestra	32

Para nuestra investigación luego de gestionar los datos se obtuvo el valor Rho de contraste que es de 0.531 positiva moderada y un p-valor ,002; por lo tanto se acepta la hipótesis general: La satisfacción de los contribuyentes se

relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

Tabla 8

Correlación sobre la hipótesis específica 1

Correlación Rho de Spearman entre variables		**Dimensión 1: Continuidad**
Variable 1	Rho de contraste	,527
Satisfacción de los	Sig. (bilateral) o p-valor	,002
contribuyentes	N o total de la muestra	32

Para nuestra investigación luego de gestionar los datos se obtuvo el valor Rho de contraste que es de 0.527 positiva moderada y un p-valor ,002; por lo tanto se acepta la hipótesis específica 1: La satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 1 continuidad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

Tabla 9

Correlación sobre la hipótesis específica 2

Correlación Rho de Spearman entre variables		**Dimensión 2: Afectividad**
Variable 1	Rho de contraste	,259
Satisfacción de los	Sig. (bilateral) o p-valor	,001
contribuyentes	N o total de la muestra	32

Para nuestra investigación luego de gestionar los datos se obtuvo el valor Rho de contraste que es de 0,259 positiva moderada y un p-valor ,001; por lo tanto se acepta la hipótesis específica 2: La satisfacción de los contribuyentes

se relaciona con la dimensión 2 afectividad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

Tabla 10

Correlación de la hipótesis específica 3

Correlación Rho de Spearman entre variables		**Dimensión 3: Normatividad**
Variable 1	Rho de contraste	,431
Satisfacción de los	Sig. (bilateral) o p-valor	,014
contribuyentes	N o total de la muestra	32

Para nuestra investigación luego de gestionar los datos se obtuvo el valor Rho de contraste que es de 0,439 positiva moderada y un p-valor 0,014; por lo tanto, se acepta la hipótesis específica 3: La satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 3 normatividad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

4.4. Discusión de Resultados

Comparamos y discutimos los resultados, de acuerdo a los objetivos de la investigación: En primer lugar tenemos al Objetivo General: los trabajadores determinaron satisfacción de los contribuyentes se relaciona de manera regular con el compromiso organizacional en un 59,4%; respecto al objetivo específico 1, los trabajadores establecieron satisfacción de los contribuyentes se relaciona de manera regular con la dimensión 1 continuidad en un 53,1%; respecto al

objetivo específico 2, los trabajadores determinaron satisfacción de los contribuyentes se relaciona de manera regular con la dimensión 2 afectividad en un 40,6%; y por último el objetivo específico 4 que nos indica que, los trabajadores encontraron que la satisfacción de los contribuyentes se relaciona de manera regular con la dimensión 3 normatividad afectividad en un 43,8%.

Con los siguientes autores Risco y Villareal (2022), en su tesis La calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022, concluyeron que los resultados reflejaron que el 43% de los contribuyentes percibió nivel regular en la calidad de servicio, mientras que el 46.8% percibió nivel regular en la satisfacción del servicio. Al evaluar la relación se obtuvo un p-valor de la Rho de Spearman igual a 0.000, y coeficiente igual a 0, 867, generando aceptación de la relación significativa y grado alto entre la calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo. Se concluyó que, a mejor calidad del servicio dentro de la entidad, los contribuyentes se sentirán más satisfechos del servicio que le brinda la entidad objeto de investigación (p. 8); también con el estudio de Mejía (2021), en su estudio Compromiso Organizacional y Presión Laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021, concluyó que, se obtuvo una correlación media y positiva (0.547) entre las variables compromiso organizacional y presión laboral, además el 48% de los encuestados manifestó que existe un regular compromiso organizacional y para el 67% predomina un manejo regular de la presión laboral, por tanto, si una varía pasará lo mismo con la otra variable. La correlación es además significativa. (Sig. 0.05) y por último Salazar y Izquierdo (2018), en su tesis “Relación entre

satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana", nos indican que del análisis efectuado se determinó que el nivel de satisfacción laboral, del personal del Banco del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social para el año 2017 es del 70,96%; mientras que el nivel de compromiso organizacional es del 69,91%. Además, se evidencia que existe una relación significativa entre la variable de satisfacción laboral y la variable de compromiso organizacional, es decir que el personal del Banco que tiene satisfacción laboral, tiende a encontrarse comprometido con la organización.

Comparamos y discutimos los resultados, continuamos con las hipótesis el primero fue: en la hipótesis general se obtuvo el valor Rho de contraste que fue de 0.531 positiva moderada y un p-valor ,002; por tanto se acepta la hipótesis general: La satisfacción de los contribuyentes se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022; la segunda hipótesis específica 1, se obtuvo el valor Rho de contraste que es de 0.527 positiva moderada y un p-valor ,002; por tanto, se acepta la hipótesis específica 1; la tercera fue la hipótesis específica 2: se obtuvo el valor Rho de contraste que fue de 0,259 positiva moderada y un p-valor ,001; por tanto, se acepta la hipótesis específica 2; la cuarta fue la hipótesis específica 3, se obtuvo el valor Rho de contraste que es de 0,439 positiva moderada y un p-valor 0,014; por tanto, se acepta la hipótesis específica 3.

Con los siguientes autores Carrasco (2021), en su estudio que se titula "Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019", como resultados, la investigación da cuenta que el compromiso organizacional tiene relación significativa con la

satisfacción laboral de los colaboradores del Banco de Crédito del Perú Chimbote 2019, detalle obtenido con un valor r=0.217 detectado por la prueba Tau-b de Kendall. Esto nos quiere decir que, a un mejor compromiso organizacional, mejor será la satisfacción laboral de los colaboradores; también con el estudio de Naranjo (2020), en su tesis La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, concluyó que, se determinó que existe una relación directa y significativa del 63% entre las dos variables de estudio Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en el área de atención universal de la ciudad de Ambato. Se identificó el nivel de satisfacción de los usuarios en cuanto a la calidad del servicio que reciben en el área de atención universal, mediante la encuesta realizada obteniendo como resultado que solo el 24% de la población de estudio, se encuentran satisfechos con los servicios prestados por el personal, es decir el servicio proporcionado no se encuentra alineado a los requerimientos de los usuarios. Y se diagnosticó que la calidad del servicio que ofrece la institución no cumple a cabalidad las exigencias de los usuarios, con un nivel de satisfacción en la calidad de los servicios del 29% de la población de estudio, obteniendo así puntos de observación que deben ser analizados para incrementar la satisfacción del usuario (p. 69) y por último Aranguri y Torres (2022), en su tesis Compromiso organizacional y trabajo en equipo de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Ignacio 2022, concluyeron que el compromiso organizacional es deficiente un 73% y que el trabajo en equipo es deficiente un 78%, asimismo, el $p=0.000<0.05$, señalando que las variables conservan una correlación altamente significativa, también, se evidencia que alcanzaron un Rho=82.9%.

Se concluye que el compromiso organizacional mantiene una correlación positiva muy fuerte con el trabajo en equipo poniendo en evidencia que al generar en los trabajadores pertenencia con la institución, mientras se brinde opciones laborales de crecimiento a los mejores colaboradores y se creen lazos afectivos muy fuertes, entonces se logra una comunicación asertiva a través del diálogo permanente, se mejora el flujo comunicacional y con ello se logra reconocer las necesidades que mantienen los empleados impactando positivamente en la toma de decisiones trayendo ya que las metas planificadas han sido realistas a los recursos y habilidades de los empleados.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Primera: La satisfacción de los contribuyentes se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022, se obtuvo el valor Rho de contraste que es de 0.531 positiva moderada y un p-valor ,002.

- Segunda: La satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 1 continuidad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022, se obtuvo el valor Rho de contraste que es de 0.527 positiva moderada y un p-valor ,002.

- Tercera: La satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 2 afectividad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022, se obtuvo el valor Rho de contraste que es de 0,259 positiva moderada y un p-valor ,001.

- Cuarta: La satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 3 normatividad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022, se obtuvo el valor Rho de contraste que es de 0,439 positiva moderada y un p-valor 0,014.

5.2. Recomendaciones

- Continuar con la satisfacción de los contribuyentes del servicio de recaudación tributario de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, desarrollo de planes para mejorar la calidad de atención al contribuyente utilizando las nuevas herramientas y tecnologías a disposición de la organización, evaluación para fomentar del compromiso organizacional. Realizar un seguimiento de los pagos oportunos de las donaciones. Medir la satisfacción de los contribuyentes al menos una vez al año y realizar mejoras para períodos posteriores.

- Realizar capacitaciones en temas de calidad de servicio a los trabajadores de atención al cliente con el objetivo de desarrollar habilidades para servir mejor e introducir el en la mente de los contribuyentes de la administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

- Fortalecer los controles basados en la información recibida directamente de los contribuyentes para una recaudación tributaria más precisa y eficaz. Promover reformas legales y reglamentarias que permitan imponer penas y sanciones severas a quienes infrinjan las leyes tributarias. Es necesario y urgente formular estrategias de orientación y control tributario para extender las obligaciones de quienes son miembros del área de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Al-Haroon, H. I. & Mona Faisal Al-Qahtani, M. F. (2021). Assessment of Organizational Commitment Among Nurses in a Major Public Hospital in Saudi Arabia. Journal of Multidisciplinary Healthcare. 13(1), 519–526. Recovered from: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7320227/

Aranguri Zevalos, K. & Torres Alberca, F. E. (2022). Compromiso organizacional y trabajo en equipo de los trabajadores de la municipalidad provincial de San Ignacio 2022. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95578/Aranguri_ZK-Torres_AFE-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Canahuiri Quispe, J. E. (2019). La calidad del servicio y la satisfacción de los contribuyentes de la municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa, Región Tacna, año 2017. Recuperado de: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3689/1614_2019_canahuiri_quispe_je_fcje_administracion.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cárdenas Bravo, R. (2018). Compromiso organizacional y la satisfacción laboral en la Institución educativa La Salle de Urubamba, 2018. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33572/cardenas_br-SD.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Carrasco Rodríguez, G. E. (2021). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Banco de Crédito del Perú, Chimbote 2019. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/63776/Carrasco_RGE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Córdova Robles, J. & Soto Orellana, J. (2018). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de la Red de salud Tayacaja Región Huancavelica. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32914/cordova_rj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Febres León, C. R., Guerra Wesembi, J. A. & Lizana Flores, M. (2021). Sistema de recaudación tributaria municipal y nivel de satisfacción del contribuyente en la municipalidad distrital de Manantay Ejercicio Fiscal 2019. Recuperado de: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4918/B69_UNU_CONTABILIDAD_2021_T_CAROLINA-FEBRES_JESUS-GUERRA_MELISSA-LIZANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Giraldo-Gantiva, P. A., Monroy-Castañeda, F. J. & Santamaría-Escobar, L. X. (2019). Trabajo en equipo para mejorar la calidad laboral. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología. Bogotá, Colombia.

Grego-Planer, D. (2019). The Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behaviors in the Public and Private Sectors. Sustainability. 11(6395), 1-20. Recovered from: https://www.researchgate.net/publication/337265488_The_Relationship_between_Organizational_Commitment_and_Organizational_Citizenship_Behaviors_in_the_Public_and_Private_Sectors

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación Sexta edición. México: Mc Graw Hill.

Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación “Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas”. McGraw-Hill.

Levin, R. & Rubin, D. (2008). Estadística para Administración y Economía México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.

Linares Pezo, S. A. (2022). Clima organizacional y satisfacción laboral de la industria forestal cabrera S.A.C. del distrito de Callería-Pucallpa 2019. Recuperado de: http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5505/B5_2022_UNU_ADMINISTRACION_T_2022_SERGIO_LINARES.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez Alvarado, F. L. (2016). Compromiso organizacional en docentes de I.E. pública, parroquial y privada del Distrito de Huaral, 2016. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7987/Mart%c3%adnez_AFL-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Mejía Zapata, K. M. (2021). Compromiso Organizacional y Presión Laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial del Santa, 2021 (Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71706/Mej%C3%ADa_ZKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Naranjo Teneda, R. G. (2020). La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS. Recuperado de: https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31521/1/04%20ADP.pdf

Pérez Porto, J. & Gardey, A. (2021). Definición de satisfacción. Recuperado de: https://definicion.de/satisfaccion/

Risco Araujo, G. E. & Villareal Calderón, E. M. (2022). La calidad de servicio en la entidad pública y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo – 2022. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94458/Risco_AGE-Villarreal_CEMSD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar Cueva, P. M. & Izquierdo Lozano, J (2018). Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana. Recuperado de: https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf

Torres Bonilla, K. G. & Cartolin Vivas, C. R. (2018). La calidad de servicio y la satisfacción de los contribuyentes del Servicio de Administración Tributaria de Huancayo – 2016. Recuperado de: https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/5416/T010_20051891_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vizcaíno Cruz, I. S. (2020). Análisis de la satisfacción laboral y compromiso organizacional en una empresa pública de servicio hospitalario. Recuperado de: https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/2947/1/77127.pdf

Yomona Visaloth, A. M. (2019). Gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la municipalidad de Lima Metropolitana 2018.

ANEXOS

ANEXO 1

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO N° 1 PARA MEDIR LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LOS CONTRIBUYENTES

Estimado trabajador le expendo este cuestionario que nos permitirá recolectar información de primera mano sobre la investigación *"Satisfacción de los contribuyentes y compromiso organizacional en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022".* Para medir los ítems serán mediante las siguientes escalas de Likert:

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

N°	Ítems	Escala de Likert				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1 Calidad funcional						
01	¿Usted considera o se quejó del servicio que la municipalidad ofrece?					
02	¿Usted visualiza que la municipalidad muestra interés en sus necesidades?					
03	¿La municipalidad tiene una calidad en sus transacciones?					
04	¿La municipalidad muestra resultado adecuados?					
Dimensión 2 Calidad técnica percibida		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
05	¿Es fiable el servicio ofrecido en la municipalidad?					
06	¿Cree que los servicios prestados en la municipalidad son adecuados?					
07	¿La municipalidad ofrece calidad en los servicios?					
08	¿Usted percibe que la municipalidad cumple con las expectativas?					
Dimensión 3 Valor percibido		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
09	¿La municipalidad brinda la confianza en la atención?					
10	¿La municipalidad resuelve los problemas?					
11	¿Usted percibe que la municipalidad le brinda trámites de calidad?					
12	¿Usted percibe que la municipalidad fideliza a su personal?					
Dimensión 4 Confianza		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
13	¿La municipalidad resuelve los inconvenientes de los servicios?					
14	¿Usted recomendaría a esta municipalidad a otras personas?					
15	¿La municipalidad innova en los servicios?					
16	¿Los trabajadores de la municipalidad resuelven las necesidades de sus contribuyentes?					
Dimensión 5 Expectativas						
17	¿Usted tiene necesidades como el de los contribuyentes?					
18	¿Como trabajador da explicaciones o informaciones a los contribuyentes?					
19	¿Los trabajadores tienen el conocimiento acerca de los servicios prestados?					
20	¿Considera que es una ventaja el pago de los tributos?					

CUESTIONARIO N° 2 PARA MEDIR LA VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado trabajador le expendo este cuestionario que me permitirá recolectar información de primera mano sobre la investigación *"Satisfacción de los contribuyentes y compromiso organizacional en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022".* Para medir los ítems serán mediante las siguientes escalas de Likert:

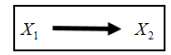
Siempre = 5 Casi siempre = 4 A veces = 3 Casi nunca = 2 Nunca = 1

N°	Ítems	Escala de likert				
		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Continuidad						
01	¿Los trabajadores cumplen con el desarrollo profesional?					
02	¿La municipalidad tiene reconocimiento laboral?					
03	¿La municipalidad obliga a los trabajadores al trabajo extra?					
04	¿Todos los trabajadores tienen las mismas oportunidades de ascenso?					
05	¿La municipalidad capacita a sus trabajadores para poder adquirir habilidades nuevas dentro de su entorno laboral?					
Dimensión 2: Afectividad		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
06	¿Los contribuyentes se sienten comprometidos con el pago de los tributos?					
07	¿Usted percibe que existen los usuarios que quieren dejar de tributar?					
08	¿La municipalidad da una colaboración oportuna a los contribuyentes?					
09	¿La municipalidad crea lazos efectivos con sus usuarios?					
10	¿Usted percibe que la municipalidad da opción laboral a la población?					
Dimensión 3: Normatividad		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
11	¿La municipalidad sigue con las normas de contratación?					
12	¿La municipalidad sigue con las normas de seguridad?					
13	¿Los trabajadores cumplen con sus funciones?					
14	¿La municipalidad está en constante evaluación a sus trabajadores?					
15	¿La municipalidad impulsa el compromiso laboral?					

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: "Satisfacción de los contribuyentes y compromiso organizacional en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022".

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGIA
Problema General ¿De qué manera la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?	**Objetivo General** Determinar de qué forma la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.	**Hipótesis General** La satisfacción de los contribuyentes se relaciona con el compromiso organizacional en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.	Variable 1 Satisfacción de los contribuyentes	Dimensión 1: Calidad funcional	- Quejas del servicio. - Intereses y necesidades. - Transacciones. - Satisfacción.	**Tipo de Investigación:** Aplicada. **Nivel de Investigación:** No experimental **Diseño de la Investigación:** Descriptivo correlacional-causal **Esquema:**  **Donde:** M: Muestra. X1: Satisfacción de los contribuyentes. X2: Compromiso organizacional. $\rightarrow$: Relación causal X_1 sobre X_2 **Población Muestral** 32 trabajadores del área de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo. **Técnica:** La encuesta. **Instrumento:** Cuestionario.
Problemas Específicos ¿De qué manera la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 1 continuidad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022? ¿De qué manera la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 2 afectividad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022? ¿De qué manera la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 3 normatividad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022?	**Objetivos Específicos** Establecer de que forma la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 1 continuidad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. Indicar de que forma la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 2 afectividad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. Encontrar de que forma la satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 3 normatividad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.	**Hipótesis Específicas** La satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 1 continuidad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. La satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 2 afectividad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022. La satisfacción de los contribuyentes se relaciona con la dimensión 3 normatividad en los trabajadores del servicio de administración de recaudación tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2022.		Dimensión 2: Calidad técnica percibida	- Servicio ofrecido. - Servicios prestados. - Calidad de los servicios. - Expectativas.	
				Dimensión 3: Valor percibido	- Confianza. - Calidad. - Problemas. - Fidelización.	
				Dimensión 4: Confianza	- Inconvenientes de los servicios. - Recomendaría esta municipalidad a otras personas. - Innovación en los servicios. - Necesidades de sus contribuyentes.	
				Dimensión 5: Expectativas	- Necesidades como contribuyentes. - Explicaciones o informaciones. - Conocimientos acerca de los servicios prestados. - Ventajas.	
			Variable 2 Compromiso organizacional	Dimensión 1: Continuidad	- Desarrollo profesional. - Reconocimiento laboral. - Trabajo extra. - Oportunidad de ascenso. - Habilidades nuevas.	
				Dimensión 2: Afectividad	- Pertenencia. - Abandonar la entidad. - Colaboración oportuna - Lazos afectivos - Opción laboral	
				Dimensión 3: Normatividad	- Normas de contratación. - Normas de seguridad. - Cumplimiento de funciones. - Evaluación permanente. - Compromiso laboral.	