



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores  
contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública  
recaudadora de tributos durante el periodo 2016.**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Magister en Gestión Pública**

**AUTOR:**

Br. Luis Alejandro Badoino Córdova.

**ASESOR:**

Dra. Karen Alfaro Mendives.

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Administración del Talento Humano.

**PERÚ - 2017**

**Página de Jurados**

---

**Dra. Gliria Méndez Ilizarbe.**

**Presidente**

---

**Mgr. Eliana Castañeda Núñez.**

**Secretaria**

---

**Dra. Karen Alfaro Mendives.**

**Vocal**

### **Dedicatoria**

A mis padres, por su lucha constante desde que abrí los ojos a este mundo; a mi amada esposa, por su apoyo y compañía en el camino diario; y a mis amados hijos, por darle equilibrio, sentido y motivación a cada paso que doy.

### **Agradecimientos**

A los docentes de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en especial a la Dra. Karen Alfaro Mendives por la contribución y orientación en el desarrollo del presente trabajo.

A mi estimado amigo David Montes Iturrizaga; por su tiempo, consejería y apoyo incondicional en el planteamiento y culminación de la presente investigación. Gracias totales.

### **Declaración jurada**

Yo, Luis Alejandro Badoino Córdova, estudiante del Programa de Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 09851639, con la tesis titulada “Satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos durante el periodo 2016”, declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.  
Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, setiembre de 2016

.....  
Luis Alejandro Badoino Córdova  
DNI N° 09851639

## **Presentación**

Señores miembros del jurado:

Dando cumplimiento a las normas del reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para la elaboración y sustentación de la Tesis de Maestría en Gestión Pública; presento a ustedes el trabajo de investigación denominado: “Satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos durante el periodo 2016”.

Dicha investigación consta de 8 capítulos. En el capítulo I se expone el planteamiento del problema. En el capítulo II se expone el marco teórico, las concepciones fundamentales con respecto a la variable en estudio. En el capítulo III se ha desarrollado la metodología de la investigación. El capítulo IV está dedicado a la presentación y análisis de resultados. Luego de ello, en el capítulo V, se exponen las conclusiones determinadas. Asimismo, en el capítulo VI se plantean recomendaciones a las que se llegó luego del procesamiento de la información. Finalmente, los capítulos VII y VIII contienen la bibliografía consultada y los Anexos como complemento a la investigación, respectivamente.

Espero que mi investigación, señores miembros del jurado, cumpla con los estándares de calidad requeridos y se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y, por tal motivo, obtenga su aprobación.

El autor.

**Tabla de contenidos.**

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenidos	vii
Resumen	xi
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	<b>14</b>
1.1. Antecedentes	15
1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3. Justificación	28
1.4. Realidad problemática	30
1.5. Objetivos	34
<b>II. Marco Metodológico</b>	<b>36</b>
2.1. Variables	37
2.2. Operacionalización de variables	38
2.3. Metodología	39
2.4. Tipos de estudio	39

2.5. Diseño	39
2.6. Población, muestra y muestreo	40
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	41
2.8. Métodos de análisis de datos	45
<b>III. Resultados</b>	46
<b>IV. Discusión</b>	65
<b>V. Conclusiones</b>	71
<b>VI. Recomendaciones</b>	74
<b>VII. Referencias Bibliográficas</b>	77
<b>Apéndices</b>	80
Apéndice A: Artículo Científico	81
Apéndice B: Matriz de consistencia	92
Apéndice C: Instrumento	93
Apéndice D: Prueba de confiabilidad	94
Apéndice E: Matriz de datos	96
Apéndice F: Formatos de validación del instrumento	99



**Lista de tablas.**

Tabla 1. Operacionalización de la variable satisfacción laboral	38
Tabla 2. Población de Trabajadores de la División Control Masivo	40
Tabla 3. Validez del Instrumento.	44
Tabla 4. Estadístico de Fiabilidad.	45
Tabla 5. Niveles de satisfacción laboral.	47
Tabla 6. Niveles de satisfacción laboral con relación al puesto de trabajo.	49
Tabla 7. Niveles de satisfacción laboral con relación a su realización personal	51
Tabla 8. Niveles de satisfacción laboral con relación a oportunidades de desarrollo.	53
Tabla 9. Niveles de satisfacción laboral con relación a las relaciones sociales y tiempo libre	55
Tabla 10. Niveles de satisfacción laboral con relación al reconocimiento del desempeño laboral	57
Tabla 11. Niveles de satisfacción laboral con relación a la valoración del trabajo	59
Tabla 12. Niveles de satisfacción laboral con relación a las recompensas extrínsecas.	61
Tabla 13. Niveles de satisfacción laboral con relación a las oportunidades de promoción.	63

**Lista de figuras.**

Figura 1. Niveles de satisfacción laboral.	48
Figura 2. Niveles de satisfacción laboral con relación al puesto de trabajo.	50
Figura 3. Niveles de satisfacción laboral con relación a su realización personal	52
Figura 4. Niveles de satisfacción laboral con relación a oportunidades de desarrollo.	54
Figura 5. Niveles de satisfacción laboral con relación a las relaciones sociales y tiempo libre	56
Figura 6. Niveles de satisfacción laboral con relación al reconocimiento del desempeño laboral	58
Figura 7. Niveles de satisfacción laboral con relación a la valoración del trabajo	60
Figura 8. Niveles de satisfacción laboral con relación a las recompensas extrínsecas.	62
Figura 9. Niveles de satisfacción laboral con relación a las oportunidades de promoción.	64

## Resumen

El trabajo de investigación denominado: “Satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos durante el periodo 2016”, presentó como objetivo general determinar cuál es el nivel de Satisfacción laboral de los Agentes Fiscalizadores contratados bajo régimen 1057 en una entidad pública recaudadora de tributos durante el periodo 2016, de acuerdo a la propia opinión de los mismos Agentes Fiscalizadores.

Esta investigación es de tipo básico o puro, de nivel descriptivo simple y diseño no experimental, y de enfoque cuantitativo. La recolección de los datos para el análisis se realizó mediante la técnica de la encuesta, la cual se desarrolló en base a una población de 51 agentes fiscalizadores de la División de Control Masivo de la entidad pública recaudadora de tributos. Dicha encuesta estuvo conformada por un cuestionario de preguntas cerradas graduado en escala de Likert, la cual fue validada mediante el juicio de expertos y sometida a una prueba de confiabilidad. Como herramientas informáticas para el procesamiento de los datos obtenidos se utilizó el software SPSS versión 23, y la hoja de cálculo Excel.

Luego del análisis de la información, se puede afirmar que, a escala global, existe un nivel moderado de satisfacción laboral de los agentes fiscalizadores, sopesado por la insatisfacción que produce la carencia de objetivos claros en la división, baja o escasa posibilidad de actualización y/o perfeccionamiento profesional, así como la nula posibilidad de promociones o ascensos; existiendo altos índices de satisfacción en las buenas relaciones con los compañeros y superiores, la alta valoración del trabajo por parte de la familia y el

entorno social, encontrar motivador el trabajo que realizan, además de sentir que el trabajo es el adecuado para ellos.

Palabras clave: Satisfacción laboral, diseño del trabajo, realización personal, oportunidades de desarrollo, relaciones sociales, recompensas extrínsecas, oportunidades de promoción.

## **Abstract**

The research work entitled: "Job satisfaction of the tax collector agents hired under law 1057, in a tax collector public entity, during the period 2016", presented as a general objective: determine the level of job satisfaction of the tax collector agents hired under law 1057, in a tax collector public entity during the period 2016, according to the own perception of the same tax collector agents.

This research is basic or pure type, simple descriptive level, and non-experimental design, and quantitative approach. Data collection for the analysis was performed using the survey technique, which was developed on the basis of a population of 51 tax collector agents. The survey consisted of a questionnaire of closed questions, graduated in Likert scale, which was validated by expert judgment and subjected to a reliability test. As tools for processing data, the SPSS software (version 23), and Excel spreadsheet were used.

The results indicate that, on a global scale, there is a moderate level of job satisfaction of the collector agents, mostly by the lack of clear objectives in the division; low or no possibility of upgrading or professional development as well as the null possibility of promotions. On the other hand, there are high rates of satisfaction in good relationship with colleagues and superiors, and high valuation of work by the family and social environment.

**Keywords:** Job satisfaction, Job design, personal fulfillment, development opportunities, social relationships, extrinsic rewards, promotion opportunities.