



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos, Lima, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Chanamé Pereyra, Katherine Karol (ORCID: 0000-0003-1556-8726)

Quispe Eliot, Jannet (ORCID: 0000-0002-7824-5898)

ASESOR:

Mg. Díaz Torres William Ricardo (ORCID: 0000-0003-2204-6635)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria:

El presente trabajo se lo dedicamos a nuestros padres, hermanos, hijos y a todas las personas que nos brindaron su ayuda, su tiempo, para lograr un sueño más en nuestras vidas.

Agradecimiento:

A nuestras familias por su apoyo incondicional, a la Universidad César Vallejo, a nuestro asesor William Díaz por guiarnos y apoyarnos en el desarrollo de la presente investigación y sobre todo a Dios por concedernos la sabiduría para alcanzar nuestras metas.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	30
VIII. PROPUESTAS	31
REFERENCIAS	35
ANEXOS	39

Índice de tablas

Tabla 1	Validez de los expertos	18
Tabla 2	Criterios de confiabilidad	18
Tabla 3	Estadísticos de confiabilidad	18
Tabla 4	Coeficiente de correlación de Spearman de las variables eficacia de gestión y el grado de compromiso organizacional	21
Tabla 5	Eficacia de gestión en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021	22
Tabla 6	Compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021	23
Tabla 7	Plan de acción	32
Tabla 8	Índice de relación	34
Tabla 9	Resumen de indicadores	34

Índice de figuras

Figura 1	Nivel de eficacia de gestión en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021	22
Figura 2	Nivel de Compromiso Organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021	23

Resumen

La investigación titulada “Eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos, Lima, 2021” ha sido desarrollada para determinar la relación entre la eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021, en mención a través de una muestra seleccionada de las participantes. El tipo de estudio es no experimental, de carácter cuantitativo. La población estuvo comprendida por los funcionarios de la entidad recaudadora de Impuestos en Lima. El tema tratado, tiene como variable 1 eficacia de gestión; asimismo, la variable 2 está referida al compromiso organizacional. Se empleó el coeficiente correlacional de Spearman para establecer la correlación entre las variables estudiadas. Los resultados demuestran que existe una relación directa y significativa entre la eficacia de gestión y el compromiso organizacional con un Rho de Spearman de 0.416 y $p = 0.000$, de igual forma se establecieron los resultados inferenciales de las hipótesis específicas donde se obtuvo una relación alta entre las variables y dimensiones.

Palabras clave: Eficacia, gestión, compromiso organizacional

Abstract

The research entitled “Management effectiveness and organizational commitment in teleworking of a tax collecting entity, Lima, 2021” has been developed to determine the relationship between management effectiveness and organizational commitment in teleworking of a tax collecting entity in Lima in the year 2021, mentioned through a selected sample of the participants. The type of study is non-experimental, quantitative in nature. The population was comprised of the officials of the Tax Administration in Lima. The subject dealt with has as variable 1 management effectiveness; likewise, variable 2 refers to organizational commitment. Spearman's correlational coefficient was used to establish the correlation between the variables studied. The results show that there is a direct and significant relationship between management effectiveness and organizational commitment with a Spearman Rho of 0.416 and $p = 0.000$, in the same way the inferential results of the specific hypotheses were established where a high relationship was obtained between the variables and dimensions.

Keywords: Efficacy, management, commitment, organizational.

I. INTRODUCCIÓN

En este capítulo se presenta la problemática, así como también se formula el problema, el objetivo acerca de la eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo, en una institución del Estado peruano dedicada a la recaudación de impuestos en Lima durante el año 2021.

La recaudadora de impuestos adjunta al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF), tiene personería de tipo jurídico de derecho de carácter público, con patrimonio propio y tiene autonomía funcional, técnica, económica, financiera, presupuestal y administrativa. Su propósito es administrar los tributos del gobierno central. Es por lo último mencionado que la entidad tributaria creó la mesa de parte virtual, a través de la Resolución de Superintendencia 077/2020.

Como es de conocimiento nacional el gobierno del ex presidente Martín Vizcarra el día 15 de marzo del 2020 decretó el Estado de Emergencia Nacional, disponiendo el aislamiento social (cuarentena), debido a la pandemia provocada por el covid-19, esta cuarentena se prorrogó por más de dos meses. La entidad recaudadora tuvo que poner en práctica, un sistema virtual, para que los contribuyentes y/o usuarios pudieran acceder a todos los servicios que se realizaban de forma presencial antes del inicio del aislamiento social.

Se capacitó en corto tiempo a los funcionarios de las diferentes áreas, para que realicen sus actividades profesionales, mediante la tecnología y sistemas digitales, los cuales fueron brindados por la institución, dando inicio así al teletrabajo en toda la entidad recaudadora.

El primero de Julio del 2020, la recaudadora de impuestos abrió sus locales para retomar sus atenciones presenciales, pero al mismo tiempo ha mantenido en sus diferentes áreas el modelo laboral del teletrabajo, por medio de la mesa de partes virtual a nivel nacional, en el estudio se ha realizado una propuesta para mejorar el compromiso organizacional de esta manera también mejoramos la eficacia de gestión en el teletrabajo, esto debido a que se ha percibido una disminución en el grado de compromiso de los colaboradores con la Institución, lo que

conllevo a que la recaudadora de impuestos no logre las metas que se habían propuesto en el ámbito laboral del teletrabajo.

Analizando, la eficacia en la gestión de las instituciones es comprendida como el nivel en que se entrelazan los objetivos y metas, guardando correlación con la calidad que es percibida por los usuarios del servicio. Frente a ello su adecuada identificación y medición debe contemplar cierto interés para las empresas y organizaciones, en especial en sectores e instituciones públicas o estatales (Eraso et al, 2017, p. 4). En esta misma línea de acción, Rojas et al (2017), configura la eficacia como la gestión de actividades y tiene como principal característica la planificación, el control y supervisión para lograr alcanzar las metas propuestas.

Pedraza (2020) y Fonseca (2011), afirman que la gestión de la eficacia va de la mano con los resultados que se reflejan en los procesos, analizando la estructura orgánica de sus prácticas y tareas en la gestión de recursos humanos, estrategias que potencien las competencias de los funcionarios. Por lo tanto, Flores y Gómez (2018) y Olarte (2018), demuestran que la persistencia de un colaborador en las organizaciones estribará de la clarividencia asertiva de apoyo organizacional y el consentimiento con el trabajo.

Analizando la eficacia en la gestión en las instituciones del Estado, se deben establecer indicadores que vayan de la mano con la objetividad de los funcionarios; y un factor elemental a tomar en cuenta es el compromiso organizacional, siendo efectivamente necesario el fortalecimiento de las emociones y asertividad de los funcionarios, bajo tres componentes de análisis desde la perspectiva de la continuidad, afectivo y normatividad (Torres & Díaz, 2012).

En efecto, Puma y Estrada (2020), sostienen que los funcionarios deben fortalecer los niveles de motivación laboral, y ello se refleje la responsabilidad hacia la labor que realizan será mayor. También Alrowwad *et al* (2019), es congruente con lo propuesto indicando la necesidad de establecer estrategias de afectividad, compromiso en la dimensión de continuidad y también en lo normativo, el cual tiene efectos en la mejora de la eficacia organizacional.

Además, Trofimov et al (2017), afirman que la relación más potente entre todos estos componentes es entre el compromiso organizacional y laboral. Atribuyendo, que a mayor compromiso de los empleados de la organización se sienta comprometido con la empresa, mayor es el nivel de compromiso organizativo que el personal adquiere. Tamayo & Salamanca (2014), concuerdan con Trofimov y sugiere potenciar aspectos débiles como el desarrollo humano, las condiciones laborales y la productividad.

En la misma línea de los estudios citados, Moldogaziev y Chris (2014) de la mano con Kumari y Priya (2017), sustentan un fuerte motivo entre los roles de liderazgo y su correlación con el compromiso organizacional afectivo en funcionarios del sector público.

Se evidencia un problema solventado en función al liderazgo vinculado a las acciones, cumplimiento de los objetivos y a la integridad, no parece interesar a los servidores públicos que presentan un nivel bajo o muy bajo de compromiso afectivo en sus instituciones. Sin embargo, las prácticas de liderazgo parecen ser más interesantes para aquellos colaboradores que ya presentan altos niveles de compromiso afectivo; también parecen tener un compromiso directo con las organizaciones.

Nyhan (1999), confirma que el compromiso organizacional afectivo se ha equiparado a la motivación de servicio público de los empleados públicos, siendo un componente valioso de la efectividad organizacional; sin embargo, existen pocas estrategias de intervención de la gerencia de las instituciones públicas que aborden específicamente el aumento del compromiso afectivo, con frecuencia las intervenciones exitosas se diseñan en torno a correlatos del constructo actitudinal.

. Molina (2016), sostiene que los resultados se enfocan en una correcta labor organizacional y ello obedece en amplia forma en la aplicación de estrategias como motivación, la creatividad, la productividad y el sentido de pertenencia de los miembros de la empresa para conseguir un mejor uso del capital humano y del talento que se requiere.

La justificación del estudio estuvo enfocada en aportar conocimiento en el área de la Administración en la línea de investigación referente a la eficacia de

gestión y el compromiso organizacional; si bien existen investigaciones, tesis y otras reflexiones de carácter científico acerca de los constructos planteados, no se cuenta con cierta evidencia empírica que valide o evalúe de manera correlacional entre estos en poblaciones del ámbito local y específicamente en instituciones públicas.

También, la investigación promueve la reflexión del tratamiento en las instituciones públicas, contrastando con los antecedentes de estudio, conceptualizaciones y aportes en relación a las variables que se proponen. Con el desarrollo de la presente investigación se realizará un aporte a la comunidad científica en temas específicos como la eficacia de gestión y el compromiso organizacional.

Frente a tal escenario se ha creído conveniente evaluar la eficacia de gestión vinculada con el compromiso organizacional, para tener un enfoque del problema que se desea comprobar se formula la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021? y adicionalmente se formulan los siguientes problemas específicos: (a) ¿Cuál es el nivel de eficacia de gestión en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021?, (b) ¿Cuál es el grado de compromiso organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021? Y (c) ¿Qué propuesta de eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021 será la indicada?.

En base a dicha interrogante se planteó el objetivo general *determinar la relación entre la eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021*. Los objetivos específicos son (a) identificar el nivel de eficacia de gestión en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021, (b) medir el grado de Compromiso Organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021 y (c) elaborar una propuesta de eficacia de gestión y compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.

Por otro lado, se plantea la hipótesis general: La eficacia de gestión se relaciona de manera directa y significativa con el compromiso organizacional en funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.

También se formuló tres hipótesis específicas: (a) el promedio de la eficacia de gestión en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021, es mayor o igual a 80%. $H_i: X \geq 80$, (b) el promedio del compromiso organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021, es mayor o igual a 60%. $H_i: X \geq 60$ y (c) si elaboramos una propuesta para mejorar el compromiso organizacional en teletrabajo, entonces mejoraríamos el nivel de eficacia de gestión de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

En el capítulo que a continuación se desarrolla mencionaremos los antecedentes a nivel nacional e internacional, así como las teorías, los enfoques conceptuales. La investigación de enfoque cuantitativo sustenta un diagnóstico analítico de investigaciones que han desarrollado el tema a nivel mundial y nacional.

Salas (2020), sustentó el estudio titulado La gerencia pública enfocada en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional. Los resultados indicaron que los componentes de la gerencia desarrollan un trato humanizado hacia sus subordinados, a través de un contacto directo y una retroalimentación que se efectúa de manera constante. Así mismo, el compromiso predominante es el normativo, con escasos deseos de permanencia en la organización, o sea que ya no deseaban estar en la organización y optaban por la renuncia. Los resultados estadísticos determinaron que los funcionarios se encuentran medianamente satisfechos y comprometidos, con un coeficiente r de Pearson ($r = 067$), indicando una correlación positiva muy baja entre las variables.

Machado & Dias (2016), en su investigación titulada Compromiso organizacional, satisfacción laboral y sus posibles influencias en la intención de rotación, los resultados sugieren que los compromisos afectivos y normativos y la satisfacción con el salario, la satisfacción con los ascensos y la satisfacción con la naturaleza del trabajo se correlacionan significativamente con la intención de rotación negativa.

Al-Haroon & Al-Qahtani (2020), en el estudio titulado Evaluación del compromiso organizativo de las enfermeras de un importante hospital público de Arabia Saudita, los resultados, indicaron que, de 384 participantes, 337 respondieron, lo que arrojó una tasa de respuesta del 88%. En general, el 47,88% de las enfermeras estuvo de acuerdo con todos los ítems relacionados con la escala de compromiso organizacional, mientras que solo el 22,3% estuvo en desacuerdo. Hubo una diferencia significativa en los niveles de compromiso entre las enfermeras en los distintos grupos de edad ($p = 0,024$).

Mahmoud & Hassan (2017), sustentaron el estudio acerca de la eficacia de las habilidades personales y administrativas para el liderazgo gerencial en la creatividad administrativa en la Universidad de Najran. Los resultados concluyeron en un alto nivel de eficacia de las habilidades personales y administrativas y un nivel medio de creatividad administrativa para los líderes administrativos de la Universidad de Najran, así como una correlación positiva entre las variables personales y administrativas y el nivel de creatividad administrativa.

También en el contexto nacional, se ubicaron estudios sustentados en diversas universidades, y cuyo enfoque se ha realizado en el tratamiento de ambas variables y dimensiones, las cuales se pasan a citar.

Mediante la búsqueda y análisis exploratorio, se encontró la investigación de Olarte (2018), referente a la metodología de mejoramiento de procesos enfocado en la calidad y su incidencia en la eficacia empresarial en una planta que elabora productos textiles. Se concluyó que, a través de los resultados obtenidos de la prueba de chi cuadrado y la prueba de correlación de Pearson, con un 95% de confiabilidad, la hipótesis específica demuestra la existencia de una correlación moderada entre el liderazgo y la eficacia organizacional. El nivel de correlación del liderazgo en la eficacia empresarial ha sido de 0,639, lo cual se infiere que hay una correlación positiva y moderada, por lo tanto, de igual forma existieron ciertos problemas de carácter organizacional.

Vidal (2017), sustentó la tesis acerca de la Gestión administrativa y el desempeño docente en la IE Ricardo Palma, Lima Metropolitana, año 2016, entre los resultados con la prueba de Rho de Spearman aplicada a las variables de estudio gestión administrativa y el desempeño docente, existe un nivel de correlación significativa entre el tratamiento de la gestión administrativa y desempeño de los docentes en la IE Ricardo Palma, el nivel de significancia calculada es $p < 0.05$ y el coeficiente Rho de Spearman arrojó una puntuación de 0,567.

Cajo (2018), en su investigación acerca de la Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del Ministerio De Agricultu-

ra y Riego, para recolectar los datos, se eligió como técnica la encuesta y como instrumento de estudio un cuestionario, el cual quedó constituido por 18 ítems con escala de valoración de Likert. Para los resultados se confeccionó y aplicó la técnica de comprobación de hipótesis estadística mediante el Chi cuadrado, donde se ha demostrado que en la hipótesis general la (V1) Gestión Administrativa se correlaciona directa y positivamente con el desempeño laboral de los colaboradores del Ministerio de Agricultura y Riego.

Chávez y Huamán (2018), en la investigación acerca de la correlación de la gestión administrativa con el nivel de productividad laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Jesús María, 2018. Los resultados, demostraron un coeficiente $R\text{-Pearson} = 0.585$, en efecto, existe un nivel de correlación medio alto evidenciándose ciertos problemas tratados de la gestión administrativa.

Describiendo las bases teóricas científicas, técnicas y humanísticas, se describe la teoría de la variable 1: Eficacia de gestión. En concordancia con Contreras (2017), la eficacia es el indicador que mide el grado de cumplimiento de una meta o de un objetivo. Se trata el funcionamiento del nivel de eficacia de la mano con el logro de los objetivos propuestos. Según Chiavenato (2018), la eficacia es una medida del logro de resultados (p. 173).

Según Robbins & Coulter (2015), “la eficacia se refleja en los resultados de la realización de funciones y actividades de manera eficiente, es decir; las acciones de trabajo que la organización logra alcanzar sus objetivos”. Como se puede apreciar la eficiencia va de la mano con la eficacia, evidenciándose que los objetivos estratégicos deben estar articulados a las acciones, actividades, responsables y cumplimiento de las metas.

Para Oliveira Da Silva (2017), la eficacia se encuentra vinculada con el logro de los objetivos/resultados que se propone de manera empresarial, es decir con el uso y puesta en marcha de actividades que sirvan para alcanzar las metas establecidas. La eficacia se convierte en la metodología de poder lograr y alcanzar el objetivo o resultado.

Las dimensiones de la variable eficacia de gestión se citan a continuación:

Logro de objetivos, la eficacia, consiste en la capacidad de hacer las cosas correctas, es decir, de lograr resultados. Esto incluye elegir los objetivos más adecuados y los mejores medios para lograrlo (Megginson, 2018).

Otra de las dimensiones es el rendimiento en el entorno del trabajo, los colaboradores que se encuentran comprometidos y trabajan con sus colegas para establecer mejoras en las capacidades de rendimiento dentro del trabajo para el beneficio de la institución y/o organización empresarial. Las organizaciones empresariales deben establecer una fuente laboral para desarrollar y cultivar el compromiso organizacional, lo que se pretende lograr es una relación de tipo bidireccional entre el empleador y el empleado (Silva, 2018). En tal sentido, queda demostrado que el compromiso organizacional se articula de forma directa hacia el logro de la eficacia de gestión.

Por otro lado, en cuanto a la variable 2: en concordancia con el concepto de compromiso organizacional, cuando se utiliza como predictores de la retención de empleados, se ha convertido en el foco de los gerentes en general y de los departamentos de recursos humanos en muchas organizaciones (Idris, 2015). Por ejemplo, una responsabilidad clave de los gerentes de recursos humanos (RR.HH.) es comprender los factores que crean el compromiso de los empleados y luego usar ese conocimiento para aprovechar la retención y la productividad de los empleados.

El compromiso organizacional (CO) se conceptualiza en “la fuerza relacionada con la identificación y participación de un individuo con una organización en particular” (Mowday, Porter, & Steers, 1982) afirmaron que CO describe el estado de compromiso del empleado con la organización, así como la caracterización del colaborador con los valores y objetivos de la organización.

Faloye (2014), sugirió que cuando las organizaciones pueden contratar, capacitar y luego retener a personas capacitadas, se mantiene la estabilidad general de la organización, tanto en términos de productividad como de viabilidad

financiera. El CO de los empleados ha sido evaluado como un predictor de la retención de empleados en varios estudios. El CO también ha sido investigado como un predictor de la efectividad de los empleados en la concordancia con hacer cumplir el pensamiento estratégico de la mano con la misión, y la visión del liderazgo organizacional (Singh & Gupta, 2016). De esta manera se puede explicar que el compromiso organizacional es fundamental para poder fortalecer los procesos, procedimientos y acciones que se planteen para el correcto accionar de la empresa.

En consecuencia, Allen & Meyer (1996) teorizaron a través de un modelo conceptual, que el CO abarca tres dimensiones: (1) Compromiso afectivo (CA); (2) compromiso vinculado a lo normativo (CN); y (3) compromiso vinculado a la continuidad (CC). Se puede apreciar la clasificación de tres tipos de compromiso que se articulan de manera eficiente y en base a ellos los colaboradores se pueden situar el accionar frente al desarrollo de los procesos.

Si bien el vínculo afectivo que un empleado tiene con la organización se encuentra enfocada con la elección de la permanencia del personal comprometido con la organización empresarial debido alguna identificación emocional (Allen y Meyer, 1990; Singh y Gupta, 2015); el compromiso normativo son los sentimientos de obligación del individuo basados en el apego percibido a los objetivos de la organización (Allen & Meyer, 1990; Singh & Gupta, 2015).

El compromiso de continuidad es la medida en que un empleado se siente comprometido debido a su propia economía (Allen y Meyer, 1990; Meyer y Allen, 1984). Se demuestra que el compromiso organizacional ha sido bien documentado en la literatura de gestión y comportamiento organizacional durante las últimas cinco décadas. Además, se ha demostrado que los recursos humanos se constituyen en los recursos principales que permiten a los directivos o gerentes cumplir con la ventaja competitiva que desee alcanzar la empresa.

Las dimensiones de la variable compromiso organizacional se ha construido sobre las conceptualizaciones encontradas en la literatura organizacional, den-

tro del compromiso: Compromiso afectivo, compromiso normativo, compromiso de continuidad y la teoría del intercambio del compromiso del empleado.

Araujo & Brunet (2012), sostiene que el compromiso tiene amplia relación con el nivel de satisfacción de sus dimensiones físicas (condiciones y recompensas), intelectual (retos, variedad y objetivos), social (entorno y clima) y espiritual (sentido de propósito, alineación con la misión de la empresa) (p. 46). Como se puede apreciar existe una fuerte vinculación de los factores de cultura organizacional con la cual se identifica el trabajador con la empresa, y ello es bueno para poder generar una menor rotación de los mismos.

Maldonado (2018), sostiene que el compromiso organizacional se refiere a la identificación del empleado con la empresa, y ello repercute en el cumplimiento de las metas, objetivos; es decir, se enfoca en desarrollar una fiel identidad con la organización y específicamente hacia el leal cumplimiento de los servicios, de la mano con las acciones encomendadas del compromiso laboral, desarrollando también el cumplimiento de las actividades que los directivos encarguen y estas puedan dotar del liderazgo directivo que se necesita.

En las organizaciones empresariales, la definición de compromiso laboral es contemplada como la relación de lealtad por el cual el colaborador desea ser parte de la organización, encontrándose como principales elementos de integración a la motivación que se encuentra implícita en el trabajador. Algunos autores conceptualizan el compromiso como el vínculo de tipo psicológico del colaborador vinculada a la organización empresarial que sobrelleva que sea poco probable que este termine por abandonarla. Este vínculo se logra a través de: compromiso afectivo (deseo), compromiso de continuidad (necesidad) y, el compromiso normativo (moral) (Araujo & Brunet, 2012).

Compromiso afectivo (CA): Se conceptualiza como “un vínculo emocional con la institución de tal forma que el colaborador comprometido se identifique sea participativo y disfrute de la membresía dentro de la organización” (Allen & Meyer, 1990, p. 2). Los colaboradores han permanecido dentro de una institución en gran

parte porque quieren (Allen y Meyer, 1990). Según Meyer y Allen (1991), la primera de las tres dimensiones del compromiso organizacional se refiere al apego afectivo del colaborador.

Compromiso de continuidad (CC): La segunda dimensión, desarrollada por Meyer y Allen (1991), se relaciona con un análisis de costo-beneficio del empleado, como la pérdida de inversiones económicas y las dificultades para poder ubicar un nuevo puesto laboral. Si el empleado permanece en una empresa se evalúa en términos de los costos percibidos de dejarla. Influenciados por la permanencia, la autoridad de posición o la duración del servicio, los empleados optan por mantener su compromiso porque sienten que tienen mucho que perder al irse (Singh y Gupta, 2015).

Siguiendo lo antes mencionado el compromiso de continuidad puede considerarse como un vínculo contractual con la organización (Beck & Wilson, 2000). La asociación del individuo con la organización se basa en una evaluación continua de los beneficios económicos obtenidos al permanecer en la organización (Faloye, 2014). Los miembros de la organización desarrollan compromiso debido a las recompensas extrínsecas positivas obtenidas sin identificarse necesariamente con las metas y valores de la organización (Faloye, 2014).

Compromiso normativo (CN): Meyer y Allen (1991) refleja el sentido de compromiso de un empleado debido a un sentimiento de obligación. Esto es menos un compromiso personal, sino más bien una expectativa social percibida, en la que uno permanece leal al empleador que proporciona una compensación por los servicios prestados (Singh & Gupta, 2015).

Messner (2013) describió CN como el comportamiento laboral de los individuos, guiado por un sentido del deber, la obligación y la lealtad hacia la organización. Los recursos humanos continúan enrolados con las razones morales. El empleado comprometido con la normativa se vincula con una organización porque lo percibe como moralmente correcto para hacerlo, de forma independiente del estatus o satisfacción que la organización brinde a lo largo de los años.

El estatus y tipo de compromiso de los colaboradores inciden tanto en la voluntad de su estancia en la empresa como en el empuje hacia los logros que el colaborador se encuentre dispuesto a realizar para poder elevar su esfuerzo y nivel de aporte con la organización.

Finalizando el marco teórico, es meritorio indicar que la tesis se fundamenta en la teoría del comportamiento organizacional y un representante de este enfoque es Douglas Mc Gregor, quien planteo la Teoría X y Teoría Y.

Resaltamos que diversos diagnósticos manifiestan que las organizaciones empresariales con colaboradores comprometidos arrojan un resultado estadístico en la media de 29% más de beneficio, un 50% de clientes que se configuran en una categoría de leales y un 44% mayor de posibilidades de dar la vuelta unos a los resultados negativos que las empresas con trabajadores menos implicados (Araujo & Brunet, 2012).

Como se puede apreciar, existe a nivel macro un alto porcentaje de funcionarios o colaboradores que no se encuentran alineados a los propósitos, fines y metas de la organización empresarial y ello repercute en la productividad de la empresa.

III. METODOLOGÍA

En el presente capítulo veremos el tipo de investigación, la población, la muestra, las variables y la operacionalización, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, según nuestra investigación eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.

3.1. Tipo y diseño de investigación

A través del procedimiento y manejo de las variables eficacia de gestión y el compromiso organizacional, la investigación cumple con los componentes y características de las condiciones indispensables para ser de tipo descriptivo. Este enfoque detalla las características y propiedades significativas de un fenómeno, para poder describir las predisposiciones de un total o grupo de análisis realizados en función a los resultados alcanzados. (Hernández, 2016, p. 92).

Tipo de estudio: No experimental debido a que las variables de estudio no van a sufrir ningún tipo de modificación, se analizan tal como se presentan en el problema. También se atribuye a un estudio de tipo aplicada, ya que se infiere en el análisis y propuestas de solución a un problema. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016).

Enfoque: Cuantitativo, al respecto, Hernández, Fernández, & Baptista (2016), sostiene que “se encuentran representada por un grupo de procedimientos y pasos, de manera secuencial y evidenciable, de cada etapa del proceso de la investigación, el cual es imposible saltar cada uno de los pasos, porque una etapa precede a la siguiente” (p.37).

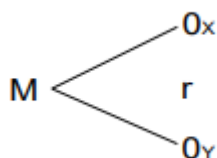
Nivel de la investigación

Se trata de un estudio cuyo nivel es correlacional, ya que se busca establecer un nivel de correlación y/o causa efecto entre las variables de estudio.

Diseño

No Experimental – Transeccional (Descriptivo- Correlacional). Propositivo.
Es transversal puesto que se estudian las variables en un solo tiempo.

Gráficamente se denota:



Dónde:

m: unidades de análisis o muestra de estudios (funcionarios de la entidad recaudadora de impuestos).

Ox: Observación de la variable Eficacia de Gestión

Oy: Observación a la variable Compromiso Organizacional

r. coeficiente de correlación

3.2. Variables y operacionalización

El proceso de operatividad de las variables se ha realizado mediante el análisis descriptivo que se vincula y/o relaciona con cada dimensión que se plantea en cada concepto, incluyendo en las dimensiones y luego en indicadores.

Variable 1. Eficacia de Gestión

Niveles y rangos: La escala se ha configurado de la siguiente manera por niveles bajo, medio, alto, tomando la teoría de Hernández et al (2016), se realiza el análisis factorial estableciéndose los percentiles en un nivel de 30 y 70 para determinar las siguientes escalas.

(1) Muy bajo

(2) Bajo

(3) Medio

(4) Alto

(5) Muy Alto.

Variable 2. Compromiso Organizacional

Niveles y rangos: Bajo, medio, alto, de igual forma que a acuerdo con Hernández et al (2016), se realiza el análisis factorial determinando las siguientes escalas.

(1) Muy bajo

(2) Bajo

(3) Medio

(4) Alto

(5) Muy Alto.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población. Hernández, Fernández, & Baptista (2016), conceptualizan el universo poblacional que es el “conjunto de casos relacionados con ciertas especificaciones y características comunes” (p. 174). En el caso del estudio que se está elaborando los componentes poblacionales presentan una característica elemental que es gestionar.

La población se determina bajo los siguientes parámetros:

Lugar: Institución Administradora de Impuestos en Lima- Intendencia I

Periodo: marzo 2020 a junio 2021

Condición muestral: funcionarios que realizan teletrabajo.

Dimensiones: Eficacia de gestión y compromiso organizacional en teletrabajo.

Tamaño de la Población: 350 funcionarios.

Muestra. Para efectos de la investigación el muestreo estará determinado de manera probabilística por conveniencia y se tomará una muestra de 71 funcionarios que realizaron teletrabajo hacia los contribuyentes en la intendencia de Lima Metropolitana durante el período de pandemia.

Criterios de inclusión:

- Funcionarios que se encuentren laborando no menos de 01 año.
- Funcionarios que laboran directamente atendiendo a los contribuyentes.
- Funcionario del teletrabajo.
- Funcionarios que laboraron desde marzo del 2020.

Criterios de exclusión:

- Funcionarios que no realizan teletrabajo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

a. Técnica: Se utilizó en este estudio la encuesta.

La técnica es la encuesta, conceptualizada por Hernández y Sampieri (2016) como “un procedimiento sistemático que recluta la información de un grupo de personas a través de la formulación de interrogantes” (p. 197), que se emplea con alcance descriptivo y/o correlacional a nivel inferencial o de comprobación de hipótesis como es el caso del presente estudio.

b. Instrumento: el cuestionario, el cual es el resultado de las encuestas, que se orientan a los funcionarios y funcionarias que realizan teletrabajo en la entidad recaudadora de Impuestos en Lima.

Al aplicar el instrumento, este tiene como particularidad principal establecer preguntas con respuesta múltiple, tipo Likert.

Validez y confiabilidad

La validación del instrumento de investigación se hizo mediante Juicio de Expertos, requiriendo la opinión de tres docentes acreditados de la Universidad Cesar Vallejo, permitiendo el juicio de validez para que el instrumento cumpla con el formato, contenido, consistencia y constructo.

Tabla 1*Validez de los expertos*

N°	Docente experto	Opinión de aplicabilidad
1	Mg. William Ricardo Díaz Torres	Aplicable
2	Dra. Petronila Liliana Mairena Fox	Aplicable
3	Dr. César Eduardo Jiménez Calderón	Aplicable

Nota: Certificado de validez del instrumento.

Los expertos afirman que los instrumentos tienen los criterios de pertinencia, relevancia y claridad, los criterios de evaluación de pueden visualizar en el Anexo 4.

Confiabilidad. Carrasco (2014), la conceptualiza como la “característica cualitativa del instrumento para la obtención del resultado, si se desarrolla una o diversas veces a la misma muestra en distintos espacios de tiempo” (p. 339). Por lo tanto, se establece una confianza que reúne los requisitos esenciales para que el instrumento sea aplicado sin mayor problema.

Para validar la confiabilidad se realizará un análisis previo con la prueba Alfa de Cronbach mediante el programa estadístico SPSS V25. En cuanto a la prueba de confiabilidad se efectuó una prueba piloto a los 71 encuestados.

En la tabla 2, se aprecia la escala de valores de la confiabilidad

Tabla 2*Criterios de confiabilidad*

Criterio	Valores
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0,01 a 0,49
Regular confiabilidad	0,5 a 0,75
Fuerte confiabilidad	0,60 a 0,89
Alta confiabilidad	0,9 a 1

Tabla 3*Estadísticos de confiabilidad*

Variable y/o dimensión	N° de ítems	Alfa de Cronbach
V1 Eficacia de gestión	9	0.815
V2 Compromiso organizacional	9	0.853

3.5. Procedimientos

Las principales técnicas aplicadas son las siguientes:

- Encuestas: A 71 funcionarios.
- Análisis documental: Referencias bibliográficas referente a eficacia de gestión y el compromiso organizacional.

3.6. Método de análisis de datos

El método que da paso para realizar la contrastación de la hipótesis contiene las siguientes fases:

La información es acopiada, codificada y procesada en el Software estadístico SPSS versión 25, utilizando gráficas de barras para poder representarlas.

Estadística descriptiva.

Se presentarán tablas y gráficas de tipo descriptivo

Estadística inferencial

Al ser una muestra No Paramétrica, se procedió a emplear la correlación de Spearman para constatar las hipótesis.

Ávila (2012) indica que “el coeficiente de correlación de Spearman, mide la asociación o semejanza que puedan existir entre dos variables”. El estadístico se presenta en la siguiente formula:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

D: diferencia, que en correspondencia los estadísticos de orden de x - y.

N: número de pares, pues el objetivo e hipótesis establece un nivel correlacional entre las variables.

Nivel de significación. Cuando p, se encuentra por debajo de 0.05, se considera un coeficiente significativo, existiendo un 95% de confianza y un 5% de posibilidad de error).

3.7. Aspectos éticos

El estudio se realiza tomando en cuenta la norma de productos que ha sido evaluada y revisada por el Comité de ética de la Universidad César Vallejo (UCV), además de realizar una investigación inédita y de propiedad intelectual de las tesis, que son obligatorias en este tipo de estudios.

Por otro lado, se toma en cuenta la confidencialidad de la información que se recabe. La confidencialidad involucra la confianza mutua y el compromiso de que el futuro administrador tiene de no divulgar ningún tipo de información confidencial que haya obtenido durante el desarrollo de cualquier investigación o estudio.

IV. RESULTADOS

Los resultados se presentan en función de los objetivos de la investigación como siguen:

4.1 *Respecto al objetivo general, establecer la relación entre el nivel de eficacia de gestión y el grado de compromiso Organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.*

Tabla 4

Coefficiente de correlación de Spearman de las variables: eficacia de gestión y el grado de compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos, Lima, 2021.

		Eficacia de gestión	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Coeficiente de Correlación	1.000	.416
	Sig. (bilateral)		.000
	N	71	71
Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	.416	1.000
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	71	71

Según los resultados, la relación de correspondencia es de 0,416 que representa una correlación de Spearman positiva. Considerando esta como débil; todo esto con una probabilidad de acertar de 99%; o con un margen de error de menor a 1%. Se acepta la hipótesis general H_1 "La eficacia de gestión se relaciona de manera directa y significativa con el compromiso organizacional en funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021." Y se rechaza la hipótesis nula H_0 "La eficacia de gestión no se relaciona de manera directa y significativa con el compromiso organizacional en funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021".

4.2. Respecto al objetivo (a) Identificar el nivel de eficacia de gestión en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.

Tabla 5

Eficacia de gestión en el teletrabajo de una entidad recaudadora de Impuestos en Lima en el 2021.

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9
Muestra	71	71	71	71	71	71	71	71	71
Media	3.90	3.97	3.64	3.69	3.97	4.42	4.17	4.25	4.03
Mediana	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00
Moda	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00

Nota: Medidas de tendencia central de la variable eficacia de gestión



Figura 1. Promedio 4.00 del nivel de eficacia de gestión en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021, con un mínimo de 1 y un máximo de 5.

Respecto a la mediana del ítem 1: Satisfacción de los Contribuyentes relacionado al compromiso organizacional, podríamos indicar que el 79% de la muestra califica con la categoría “Alto” o “Muy Alto” al nivel *Medio*; así mismo, el otro 21% califica con la categoría “Medio” al nivel *Medio*.

Se acepta la hipótesis específica: El promedio de la eficacia de gestión en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021, es mayor o igual a 80%, esto debido a que el promedio obtenido fue de 4.00.

4.3. Respecto al objetivo (b) Medir el grado de compromiso organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.

Tabla 6

Compromiso organizacional en teletrabajo de una entidad recaudadora de Impuestos en Lima en el 2021.

	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9
Muestra	71	71	71	71	71	71	71	71	71
Media	4.52	4.30	1.8	3.80	4.12	2.02	4.25	2.35	3.04
Mediana	5.00	4.00	1.00	4.00	4.00	3.00	5.00	3.00	4.00
Moda	5.00	4.00	1.00	4.00	4.00	1.00	5.00	4.00	4.00

Nota: Medidas de tendencia central de la variable compromiso organizacional.

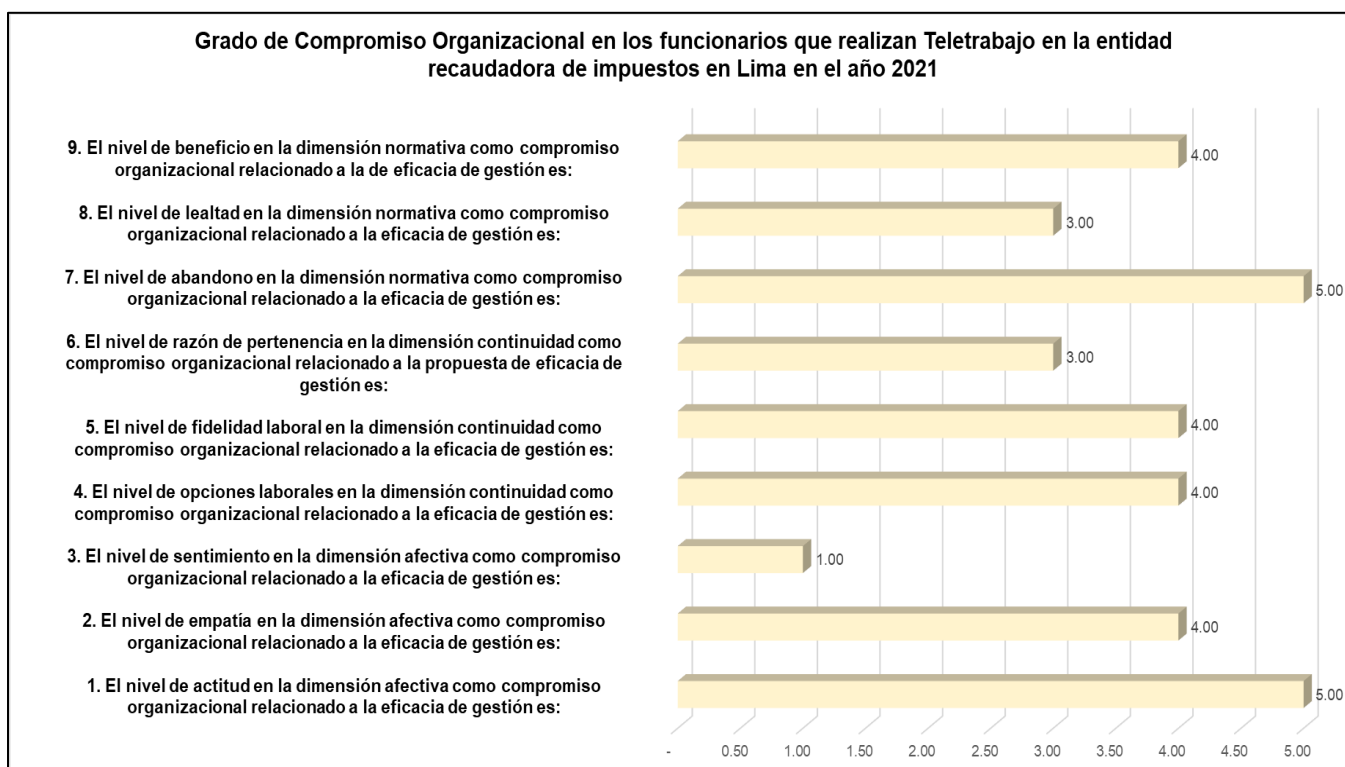


Figura 2. Promedio 3.36 se encuentra entre el nivel categórico medio y alto el grado de compromiso organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021, con un mínimo de 1 y un máximo de 5.

Respecto a la mediana del ítem 1: Actitud Afectiva del compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión, podríamos indicar que el 94% de la muestra califica con la categoría “alta” al nivel *Muy alto*; así mismo, el 6% califica con la categoría “media” o simplemente en un nivel medio.

Se acepta la hipótesis específica: El promedio del compromiso organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021, es mayor o igual a 60%, esto debido a que el promedio obtenido fue de 3.36.

4.4. Respecto al objetivo (c) elaborar una propuesta de eficacia de gestión y compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.

La propuesta para mejorar el compromiso organizacional en teletrabajo se justifica en lo laboral y formativo a los funcionarios que atienden directamente al contribuyente ya que permitirá desarrollar estrategias de fortalecimiento y mejora en la gestión. Por otro lado, se innovará la gestión mejorando los indicadores de atención.

Por lo tanto, se han diseñado estrategias de gestión internas, orientada a la capacitación y coaching de tipo virtual, proponiendo cambios significativos. En la tabla 7 se aprecia el plan.

V. DISCUSIÓN

Podría resumirse en tres aspectos el presente capítulo, atendiendo al análisis de dos variables planteadas como son: a) Eficacia de gestión, y, b) Compromiso organizacional. Por otro lado, se deja en evidencia las posibles limitaciones que pudieron haber afectado el recojo de la información.

5.1 Respecto al objetivo general “Determinar la relación entre el nivel de eficacia de gestión y el grado de compromiso organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021”.

Se puede confirmar la asociación de acuerdo al coeficiente de correlación de Spearman es de grado débil 0.416, sin embargo, es positiva manteniéndose en un nivel de confianza de 95% y un margen de error de 0.5 %. El estudio de Salas (2020), demuestra que existe una relación muy similar al hallazgo de resultados, con un coeficiente r de Pearson ($r = 067$), indicando una correlación positiva muy baja entre las variables. También la investigación de Machado y Dias (2016), correlacionan significativamente con la intención de rotación negativa. En la misma línea de análisis se muestra la investigación de Al-Haroon & Al-Qahtani (2020), donde se obtuvo una diferencia significativa en los niveles de compromiso entre las enfermeras en los distintos grupos de edad ($p = 0,024$). también se guarda relación con lo indicado por Araujo & Brunet (2012), sostiene que el compromiso del trabajador guarda relación con el grado de satisfacción de sus dimensiones físicas (condiciones y recompensas), intelectual (retos, variedad y objetivos), social (entorno y clima) y espiritual (sentido de propósito, alineación con la misión de la empresa) (p. 46).

5.2 Respecto al objetivo específico (a) Identificar el nivel eficacia de gestión en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.

Dado que el nivel del grado de eficacia de gestión ha sido de 4.0 (Nivel medio - alto) La mediana es también igual a 4.00, estableciéndose un comportamiento de nivel alto de la variable eficacia de gestión. Los resultados obtenidos son coherentes y/o similares a la investigación de Mahmoud y Hassan (2017), ya que se alcanzó una correlación positiva entre las variables personales y administrativas y el nivel de creatividad administrativa. También el estudio tiene relación con Oliveira Da Silva (2017), la eficacia está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. La eficacia es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

5.3 Respecto al objetivo específico (b) Medir el grado de compromiso organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.

Dado que el nivel del grado de compromiso organizacional se ha ubicado en un nivel medio. La media se sitúa en 3.36 (Nivel medio), la mediana fue de 3.67 y la Moda de 3.56. Por lo tanto, se concluye que la variable nivel del compromiso organizacional es de nivel medio y guarda relación con el estudio de Vidal (2017), entre los resultados a las variables de estudio gestión administrativa y el desempeño docente, existe relación significativa entre la gestión administrativa y el desempeño; puesto que el nivel de significancia calculada es $p < 0.05$ y el coeficiente de correlación de Rho de Spearman tiene un valor de 0,567. Los resultados son coherentes con el estudio de Messner (2013) describiendo el comportamiento laboral de los funcionarios, guiado por un sentido del deber, la obligación y la lealtad hacia la organización. También se relaciona con lo explicado por Meyer y Allen (1991), demostrando que un adecuado compromiso mejora el análisis de costo-beneficio de los funcionarios.

5.4. Respecto a las limitaciones de la investigación.

En el desarrollo del estudio una de las principales limitaciones presentadas se enfoca en el acopio de información de manera presencial, por el tema de la pandemia no se ha podido visitar bibliotecas físicas que permitirían darle mayor capacidad de análisis con estudios y/o textos de diferentes autores.

Otra limitación con respecto a la investigación fue que no se obtuvo la participación que se esperaba por parte de los colaboradores de la entidad recaudadora de impuestos.

Sin embargo, se puede evidenciar que se han podido superar las barreras presentadas en la recolección de datos para poder confrontar los resultados recogidos.

VI. CONCLUSIONES

Este capítulo explica de manera concisa los resultados que se abordaron en el estudio, y se encuentran dirigidos a contestar cada uno de los objetivos planteados, del mismo modo en coherencia con las hipótesis.

Primera

La asociación de acuerdo con el coeficiente de correlación de Spearman es de grado débil 0.416, sin embargo, es positiva manteniéndose en un nivel de confianza de 99% y un margen de error menor al 1 %. Por ello se confirma la existencia de un nivel de correlación positivo entre las variables. Se acepta la hipótesis general “La eficacia de gestión se relaciona de manera directa y significativa con el compromiso organizacional en funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.” Y se rechaza la hipótesis nula “La eficacia de gestión no se relaciona de manera directa y significativa con el compromiso organizacional en funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021”.

Segunda

La media del grado de Eficacia de Gestión es de 4.0 La mediana es también igual a 4.00, estableciéndose un comportamiento de nivel de categoría “*alto*” de la variable eficacia de gestión.

Tercera

La media es 3.36 equivale a una categoría “*media*”. Respecto a la mediana esta entre el rango nivel 4 y nivel 5 “*alto*” y “*muy alto*” del compromiso organizacional, podríamos indicar que el 50 % de la muestra califica con la categoría menor al nivel “*alto*” así mismo, el otro 50% califica con la categoría mayor al nivel “*alto*”.

Cuarta

Se formuló el plan de acción con 4 objetivos, 9 estrategias, 27 acciones, 2 responsable, 5 indicadores por mejorar en 3 meses y un presupuesto de S/ 43, 000.00. Se infiere que del nivel 3.36 varié al nivel 4 por implementación del plan. Cumpliéndose la hipótesis específica: Si elaboramos una propuesta para mejorar el compromiso organizacional en teletrabajo, entonces mejoraríamos el nivel de eficacia de gestión de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.

VII. RECOMENDACIONES

Este capítulo se presentan las recomendaciones del estudio.

Primera

En referencia a los objetivos, se sugiere proponer indicadores de desempeño que permita medir la gestión administrativa en los funcionarios que realizan teletrabajo en la entidad recaudadora de impuestos en Lima.

Segunda

Se sugiere mejorar el compromiso organizacional en su dimensión afectiva y normativa, al equipo de gestión de la entidad recaudadora de impuestos en Lima, promover a través de las jefaturas de la gestión del talento el reconocimiento y estímulo con capacitación continua para adquirir nuevas habilidades o fortalecer las actuales de acuerdo a los estándares, de manera que el funcionario se sienta identificado con la institución y se sienta en la obligación de retribuir a la entidad recaudadora de impuestos en Lima con su permanencia y mejor desempeño.

Tercera

Se sugiere implementar el plan de acción que se ha planteado, realizar programas y talleres con los funcionarios sobre las dimensiones del compromiso organizacional y cómo mejorar la actitud hacia la institución, buscando que el colaborador se exprese y se sienta identificado.

VIII. PROPUESTAS

En este presente capítulo presentamos un plan de acción para mejorar e incrementar el nivel de la variable “*Compromiso Organizacional*”, incrementando así los niveles de la variable “*Eficacia de Gestión*”. El plan se sustenta en el coeficiente de correlación de Spearman obtenido un $Rho = 0.416$.

Título

Eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos, Lima, 2021

Objetivo General

Determinar la relación de la eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.

Objetivos Específicos

- (a) Identificar el nivel de eficacia de gestión en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.
- (b) Medir el grado de compromiso organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.
- (c) Elaborar una propuesta de eficacia de gestión y compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.

Estrategias

- (a) Determinar el Presupuesto del Plan de acción.
- (b) Validación del Plan de acción.

Tabla 4.

Plan de acción

Variable	Ítem	Estrategia	Acciones	Responsable	Tiempo	Presupuesto S/.
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Ítem 1. Nivel de actitud en la dimensión afectiva como compromiso organizacional.	Mantener el nivel de los Ítems que están por encima del promedio de la Variable Compromiso Organizacional	1. Taller de entrenamiento del personal en materia de Gestión de Talento. 2. Taller de dinámicas de integración de personal. 3. Exposiciones de integración de equipos.	Jefe del área de RRHH de la Administradora de Impuestos en Lima/Jefe de Imagen Institucional	3 Meses	4,000.00
	Ítem 2. Nivel de empatía en la dimensión afectiva como compromiso organizacional	Mantener el nivel de los Ítems que están por encima del promedio de la Variable Compromiso Organizacional	1. Establecimiento de políticas para la mejora en la gestión de recursos humanos. 2. Diseño de estrategias para el fortalecimiento del CO. 3. Taller de motivación al personal de atención al cliente.	Jefe del área de RRHH de la Administradora de Impuestos en Lima/Jefe de Imagen Institucional	3 Meses	4,000.00
	Ítem 3. Nivel de sentimiento en la dimensión afectiva como compromiso organizacional	Incrementar el nivel de los Ítems que están por debajo del promedio de la Variable Compromiso Organizacional	1. Formación de Talleres de Cultura Organizacional para los funcionarios. 2. Charlas motivadoras para identificarse con la institución. 3. Evaluar y proponer planes de carrera a los funcionarios.	Jefe del área de RRHH de la Administradora de Impuestos en Lima/Jefe de Imagen Institucional	3 Meses	4,000.00
	Ítem 4. Nivel de opciones laborales en la dimensión continuidad como compromiso organizacional	Incrementar el nivel de los Ítems que están por debajo del promedio de la Variable Compromiso Organizacional	1. Taller de motivación y liderazgo en los funcionarios de atención al contribuyente. 2. Charla de compromiso organizacional en los colaboradores de la institución. 3. Análisis de políticas de incentivos.	Jefe del área de RRHH de la Administradora de Impuestos en Lima/Jefe de Imagen Institucional	3 Meses	5,000.00
	Ítem 5. Nivel de fidelidad laboral en la dimensión continuidad como compromiso organizacional	Mantener el nivel de los Ítems que están por encima del promedio de la Variable Compromiso Organizacional	1. Taller de trabajo en equipo. 2. Taller de estrategias de diseño organizacional. 3. Taller de Liderazgo empresarial.	Jefe del área de RRHH de la Administradora de Impuestos en Lima/Jefe de Imagen Institucional	3 Meses	4,000.00

Ítem 6. Nivel de razón de pertenencia en la dimensión continuidad como compromiso organizacional	Incrementar el nivel de los Ítems que están por debajo del promedio de la Variable Compromiso Organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formación de Talleres de Trabajo en Equipo para los funcionarios. 2. Charlas motivadoras para identificarse con la institución. 3. Evaluar y proponer capacitaciones en diplomados a los funcionarios. 	Jefe del área de RRHH de la Administradora de Impuestos en Lima/Jefe de Imagen Institucional	3 Meses	10,000.00
Ítem 7. Nivel de abandono en la dimensión normativa como compromiso organizacional	Mantener el nivel de los Ítems que están por encima del promedio de la Variable Compromiso Organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taller de formación continua de personal. 2. Sistema de evaluación del plan de acción 3. Diseño de estrategias de compromiso organizacional. 	Jefe del área de RRHH de la Administradora de Impuestos en Lima/Jefe de Imagen Institucional	3 Meses	4,000.00
Ítem 8. Nivel de lealtad en la dimensión normativa como compromiso organizacional	Incrementar el nivel de los Ítems que están por debajo del promedio de la Variable Compromiso Organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconocimientos de los funcionarios destacados mediante evaluación interna. 2. Creación del Taller motivacional "La llave de la Cordialidad al funcionario". 3. Creación del Taller motivacional "Trabajo en equipo". 	Jefe del área de RRHH de la Administradora de Impuestos en Lima/Jefe de Imagen Institucional	3 Meses	4,000.00
Ítem 9. Nivel de beneficio en la dimensión normativa como compromiso organizacional	Incrementar el nivel de los Ítems que están por debajo del promedio de la Variable Compromiso Organizacional	<ol style="list-style-type: none"> 1. Formación de Talleres enfocados en el compromiso de los funcionarios. 2. Taller enfocado al fortalecimiento del Liderazgo del funcionario. 3. Evaluar y proponer planes de mejora en el compromiso de los funcionarios. 	Jefe del área de RRHH de la Administradora de Impuestos en Lima/Jefe de Imagen Institucional	3 Meses	4,000.00
TOTAL DEL PRESUPUESTO DEL PLAN DE MEJORA					S/.43,000.0

Tabla 5.*Índice de relación*

		ACTUAL	PROYECTADO	VARIACIÓN
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Ítem 1. Nivel de actitud en la dimensión afectiva	4.52	4.52	0.00
	Ítem 2. Nivel de empatía en la dimensión afectiva	4.3	4.30	0.00
	Ítem 3. Nivel de sentimiento en la dimensión afectiva	1.8	4	2.2
	Ítem 4. Nivel de opciones laborales en la dimensión continuidad	3.8	4	0.2
	Ítem 5. Nivel de fidelidad laboral en la dimensión continuidad	4.12	4.12	0.00
	Ítem 6. Nivel de razón de pertenencia en la dimensión continuidad	2.02	4	1.98
	Ítem 7. Nivel de abandono en la dimensión normativa	4.25	4.25	0.00
	Ítem 8. Nivel de lealtad en la dimensión normativa	2.35	4	1.65
	Ítem 9. Nivel de beneficio en la dimensión normativa	3.04	4	0.96

Tabla 6.*Resumen de indicadores*

Indicadores	Objetivos	Acciones	Estrategias	Responsable	Tiempo	Presupuesto	Índice actual	Índice proyectado	Índice de variación
9	4	27	9	2	3 meses	S/ 43,000.00	3.36	4	0.67

Se propone establecer un plan de monitoreo a través de una herramienta de sistemas de información para poder analizar los indicadores de avances en la capacitación, donde participaran los funcionarios de la entidad recaudadora de impuestos.

Referencias

- Al-Haroon, H., & Al-Qahtani, M. (2020). Evaluación del compromiso organizativo de las enfermeras de un importante hospital público de Arabia Saudita. *Revista de atención médica multidisciplinaria*, 5(3), 519—526.
- Allen, N., & Meyer, J. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49(3), 252-276.
- Alrowwad, A., Almajali, D., Masa'deh, R., & Obeidat, B. (2019). The Role of Organizational Commitment in Enhancing Organizational Effectiveness Ala'aldin. *Actas de la 33a Conferencia de la Asociación Internacional de Gestión de la Información Empresaria*, 23(2), 9133-9154. Recuperado el 23 de Abril de 2021, de https://www.researchgate.net/publication/332697163_The_Role_of_Organizational_Commitment_in_Enhancing_Organizational_Effectiveness
- Araujo, J., & Brunet, I. (2012). *Compromiso y competitividad en las organizaciones*. Tarragona: URV.
- Cajo, L. (2018). *Influencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los trabajadores del ministerio de agricultura y riego, Lima, 2018.* Lima: Universidad Inca Garcilaso De La Vega. Recuperado el 6 de Junio de 2021, de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2392/TESIS_%20CAJO%20ESCUADERO%20LICIA%20DELMY.pdf?sequence=2&isAlloved=y
- Chávez, M., & Huaman, E. (2018). *Relación de la gestión administrativa con la productividad laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital De Jesús, 2018*. Cajamarca: UPN.
- Chiavenato, I. (2018). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Contreras, F. (2017). *Gestión por procesos, indicadores y estándares para unidades de información*. Lima - Perú: Biblioteca Nacional Del Perú.
- Eraso, B., Chávez, M., Herrera, D., Torres, J., Gallo, J., & Armijos, L. (2017). ¿Cómo medir la eficacia de la gestión en instituciones de salud? *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 36(3), 23-45.

- Faloye, D. (2014). Organizational commitment and turnover intentions: Evidence from Nigerian paramilitary organization. *International Journal of Business & Economic Development*, 23-34.
- Flores, J., & Gómez, I. (2018). Apoyo organizacional percrito e compromiso organizacional em una Empresa Privada en Lima, Perú. *Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas*, 16(1), 3. Recuperado el 23 de Mayo de 2021, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-21612018000100001&lang=es
- Fonseca, J. (2011). Relación del Bienestar Subjetivo de los trabajadores con su Compromiso hacia la organización. *CES Psicología*, 12(2). doi:<https://doi.org/10.21615/cesp.12.2.9>
- Idris, A. (2015). Flexible working as an employee retention strategy in developing countries: Malaysian bank managers speak. *Journal of Management Research*, 14(2), 71-86.
- Kumari, P., & Priya, B. (2017). Organizational Commitment: A Comparative Study of Public and Private Sector Bank Managers. *International Journal of Business and Management Invention*, 6(2319), 38-47. Recuperado el 5 de Mayo de 2021, de https://www.researchgate.net/publication/322223611_Organizational_Commitment_A_Comparative_Study_of_Public_and_Private_Sector_Bank_Managers
- Machado, C., & Dias, L. (2016). Organizational commitment, job satisfaction and their possible influences on intent to turnover. *Revista de Gestão*, 25(1), 84-101. doi:10.1108/REGE-12-2017-008
- Mahmoud, S., & Hassan, A. (2017). Efficiency of Personal and Administrative Skills for Managerial Leadership on Administrative Creativity at Najran University. *Journal of Education and Practice*, 8(6), 2222-1735. Recuperado el 5 de Junio de 2021, de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1133016.pdf>
- Maldonado, J. (2018). *Comportamiento, Desarrollo y Cambio Organizacional*. Bogotá: McGrawHill.
- Megginson. (2018). *Administración de procesos*. México: Libero.

- Moldogaziev, T., & Chris, S. (Noviembre de 2014). Fostering affective organizational commitment in public sector agencies: the significance of multifaceted leadership roles. *Public Administration*, 93(3). doi:10.1111/padm.12139
- Molina, L. (2016). Organizational behavior and its importance for business administration. *Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí*, 2(4), 498 - 510. Recuperado el 21 de Mayo de 2021, de <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Mowday, R., Porter, T., & Steers, R. (1982). Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover. *Academic Press*.
- Nyhan, R. (1999). Aumento del compromiso organizacional afectivo en las organizaciones públicas: el papel clave de la confianza interpersonal. *Sage Journal*, 4(6). Recuperado el 21 de Mayo de 2021, de <https://doi.org/10.1177/0734371X9901900305>
- Olarte, P. (2018). *Sistema de gestión de calidad y su influencia en la eficacia empresarial en una fábrica textil*. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal. Escuela Universitaria De Posgrado.
- Olarte, P. (2018). Sistema de gestión de calidad y su influencia en la Eficacia empresarial en una fábrica textil. *Universidad Nacional Federico Villarreal*, 176. Recuperado el 23 de Mayo de 2021, de <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2359/OLARTE%20%20CH%C3%81VEZ%20%20PERCY%20REN%C3%81N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Oliveira Da Silva, R. (2017). *Teorías de la Administración*. Bogotá: International Thomson Editores.
- Pedraza, N. (18 de Noviembre de 2020). Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20). Recuperado el 27 de mayo de 2021, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672020000100105&lang=es
- Puma, M., & Estrada, E. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Universidad Alas Peruanas*, 23(2), 45-53. Recuperado el 23 de Mayo de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7643637>

- Robbins, S., & Coulter, M. (2015). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Rojas, M., James, L., & Valencia, M. (2017). Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo. *Revista Espacios*, 39(6), 11.
- Salas, A. (2020). *La gerencia pública centrada en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional*. Barquisimeto: Universidad Yacambú.
- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional marco para mejorar el desempeño del capital humano*. Alicante: Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S.L.
- Singh, A., & Gupta, B. (2016). Job involvement, organizational commitment, professional commitment, and team commitment. *Benchmarking: An International Journal*, 22(6), 1192-1211.
- Tamayo, Y., & Salamanca, A. (2014). Modelo de gestión organizacional basado en el logro de objetivos. *Sciencedirect*, 5(11), 70-77.
- Torres, L., & Díaz, T. (2012). Compromiso organizacional actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Revista de Formación Gerencial*, 11(1), 80-101. Recuperado el 25 de Mayo de 2021, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3934774>
- Trofimov, A., Bondar, I., Trofimova, D., & Kateryna, M. (2017). Organizational commitment factors: role of employee work engagement. *Espacios*, 38(24), 18. Recuperado el 23 de Mayo de 2021, de <http://www.revistaespacios.com/a17v38n24/a17v38n24p18.pdf>
- Vidal, W. (2017). *Gestión administrativa y el desempeño docente en la Institución Educativa Ricardo Palma, Lima Metropolitana, período 2016*. Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión del Talento Humano, UCV, Lima. Recuperado el 4 de Junio de 2021, de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7655/Coronado_BWV.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Eficacia de Gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos, Lima, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Técnica e instrumento. escala de medición
<p>General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021?</p> <p>Específicos:</p> <p>(a) ¿Cuál es el nivel de eficacia de gestión en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021?</p> <p>(b) ¿Cuál es el grado de compromiso organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021?</p> <p>(c) ¿Qué propuesta de eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021 será la indicada?</p>	<p>General:</p> <p>Determinar la relación entre la eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.</p> <p>Específicos:</p> <p>a) Identificar el nivel de eficacia de gestión en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.</p> <p>b) Medir el grado de compromiso organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.</p> <p>c) Elaborar una propuesta de eficacia de gestión y compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.</p>	<p>General: La eficacia de gestión se relaciona de manera directa y significativa con el compromiso organizacional en funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.</p> <p>Específicos:</p> <p>a) El promedio de la eficacia de gestión en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021, es mayor o igual a 80%. Hi: $X \geq 80$</p> <p>b) El promedio del compromiso organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021, es mayor o igual a 60%. Hi: $X \geq 60$</p> <p>c) Si elaboramos una propuesta para mejorar el compromiso organizacional en teletrabajo, entonces mejoraríamos el nivel de eficacia de gestión de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Eficacia de gestión</p> <p>Variable 2:</p> <p>Compromiso Organizacional</p>	<p>D1. Contribuyentes atendidos</p> <p>D2. Atención</p> <p>D3. Resultados</p> <p>D1. Afectiva</p> <p>D2. Continuidad</p> <p>D3. Normativa</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario de preguntas</p> <p>Escala tipo Likert</p> <p>(1) Muy bajo</p> <p>(2) Bajo</p> <p>(3) Medio</p> <p>(4) Alto</p> <p>(5) Muy Alto.</p>

ANEXO 2

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

<i>Variable</i>	<i>Definición</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Técnica e instrumento. escala de medición</i>
Variable 1 Eficacia de gestión	Consiste en la capacidad de hacer las cosas correctas, es decir, de lograr resultados. Esto incluye elegir los objetivos más adecuados y los mejores medios para lograrlo, reflejándose en el nivel de atención al usuario y los resultados que se buscan obtener (Megginson, 2018).	D1. Contribuyentes atendidos	I1. Satisfacción	El nivel de satisfacción en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de preguntas Escala tipo Likert (1) Muy bajo (2) Bajo (3) Medio (4) Alto (5) Muy Alto.
			I2. Tiempo de atención	El nivel de tiempo de atención en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	
			I3. Grado de calidad	El grado de calidad en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	
		D2. Atención	I1. Capacidad de Respuesta	El nivel de capacidad de respuesta en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	
			I2. Condiciones del entorno	El nivel de las condiciones del entorno en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	
			I3. Consultas atendidas	El nivel de consultas atendidas en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	
		D3. Resultados	I1. Tiempo empleado	El nivel del tiempo empleado en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	
			I2. Desempeño	El nivel de desempeño en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	
			I3. Evaluación	El nivel de evaluación en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	

<i>Variables</i>	<i>Definición</i>	<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Técnica e instrumento. escala de medición</i>
Variable 2 Compromiso organizacional	Allen & Meyer (1996) teorizaron a través de un modelo conceptual, que el CO abarca tres dimensiones: (1) Compromiso afectivo (CA); (2) compromiso normativo (CN); y (3) compromiso de continuidad (CC).	D1. Afectiva	I1. Actitud	El nivel de actitud en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario de preguntas Escala tipo Likert (1) Muy bajo (2) Bajo (3) Medio (4) Alto (5) Muy Alto.
			I2. Empatía	El nivel de empatía en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	
			I3. Sentimiento	El nivel de sentimiento en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	
		D2. Continuidad	I1. Opciones laborales	El nivel de opciones laborales en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	
			I2. Fidelidad laboral	El nivel de fidelidad laboral en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	
			I3. Razón de pertenencia	El nivel de razón de pertenencia en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la propuesta de eficacia de gestión es:	
		D3. Normativa	I1. Abandono	El nivel de abandono en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	
			I2. Lealtad	El nivel de lealtad en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	
			I3. Beneficio	El nivel de beneficio en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la de eficacia de gestión es:	

**ANEXO 3
INSTRUMENTO**

Constancia de validez del instrumento de recolección de datos

Eficacia de Gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos, Lima, 2021

Lima, 20 de julio de 2021

Estimado Dr. César Eduardo Jiménez Calderón

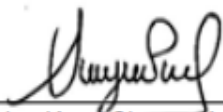
Aprovechamos la oportunidad para saludarla y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, hemos considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaremos en la investigación denominada **“Eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos, Lima, 2021”** Para cumplir con lo solicitado, le adjuntamos a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas y objetivos de investigación
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, nos despedimos de usted.

Atentamente,



Katherine Karol Chanamé Pereyra
DNI: 46366412



Quispe Eliot Jannet
DNI: 40400173

“EFICACIA DE GESTIÓN Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL TELETRABAJO DE UNA ENTIDAD RECAUDADORA DE IMPUESTOS, LIMA, 2021”

1. Problema

1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021?

1.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de eficacia de gestión en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021?
- b) ¿Cuál es el grado de Compromiso Organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021?
- c) ¿Qué propuesta de eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021 será la indicada?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.

2.2. Objetivos específicos

- a) Identificar el nivel de eficacia de gestión en los funcionarios que realizan teletrabajo en la entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.
- b) Medir el grado de Compromiso Organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo en la entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.
- c) Elaborar una propuesta de eficacia de gestión y compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.

**EFICACIA DE GESTIÓN Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL TELETRABAJO DE
UNA ENTIDAD RECAUDADORA DE IMPUESTOS, LIMA, 2021**

OBJETIVO: Establecer la relación entre eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos, Lima, 2021.

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
MB	B	M	A	MA

N°	ITEMS	ESCALAS				
		MB	B	M	A	MA
1	El nivel de satisfacción en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
2	El nivel de tiempo de atención en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
3	El grado de calidad en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
4	El nivel de capacidad de respuesta en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
5	El nivel de las condiciones del entorno en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
6	El nivel de consultas atendidas en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
7	El nivel del tiempo empleado en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
8	El nivel de desempeño en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
9	El nivel de evaluación en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
10	El nivel de actitud en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
11	El nivel de empatía en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
12	El nivel de sentimiento en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
13	El nivel de opciones laborales en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
14	El nivel de fidelidad laboral en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
15	El nivel de razón de pertenencia en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la propuesta de eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
16	El nivel de abandono en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
17	El nivel de lealtad en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
18	El nivel de beneficio en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la de eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5


Gracias por su colaboración

Título de la investigación: “Eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos, Lima, 2021”

Apellidos y nombres de los investigadores: Chanamé Pereyra Katherine Karol – Quispe Eliot Jannet

Apellidos y nombres del experto: Dr. Jiménez Calderón César Eduardo

ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLE 1: Eficacia de gestión	CONTRIBUYENTES ATENDIDOS	SATISFACCIÓN	1. El nivel de satisfacción en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	(1) Muy bajo (2) Bajo (3) Medio (4) Alto (5) Muy Alto	✓		
		TIEMPO DE ATENCIÓN	2. El nivel de tiempo de atención en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
		GRADO DE CALIDAD	3. El grado de calidad en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
	ATENCIÓN	CAPACIDAD DE RESPUESTA	4. El nivel de capacidad de respuesta en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
		CONDICIONES DEL ENTORNO	5. El nivel de las condiciones del entorno en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
		CONSULTAS ATENDIDAS	6. El nivel de consultas atendidas en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
	RESULTADOS	TIEMPO EMPLEADO	7. El nivel del tiempo empleado en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
		DESEMPEÑO	8. El nivel de desempeño en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
		EVALUACIÓN	9. El nivel de evaluación en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		

VARIABLE 2: Compromiso organizacional	AFECTIVA	ACTITUD	1. El nivel de actitud en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	(1) Muy bajo (2) Bajo (3) Medio (4) Alto (5) Muy Alto	✓		
		EMPATÍA	2. El nivel de empatía en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:		✓		
		SENTIMIENTO	3. El nivel de sentimiento en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:		✓		
	CONTINUIDAD	OPCIONES LABORALES	4. El nivel de opciones laborales en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:		✓		
		FIDELIDAD LABORAL	5. El nivel de fidelidad laboral en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:		✓		
		RAZÓN DE PERTENENCIA	6. El nivel de razón de pertenencia en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la propuesta de eficacia de gestión es:		✓		
	NORMATIVA	ABANDONO	7. El nivel de abandono en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:		✓		
		LEALTAD	8. El nivel de lealtad en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:		✓		
		BENEFICIO	9. El nivel de beneficio en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la de eficacia de gestión es:		✓		
Firma del experto:							
		Fecha <u>20 / 07 / 2021</u>					

Lima, 20 de julio de 2021

Estimado Dra. Petronila Liliana Mairena Fox

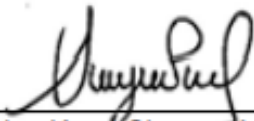
Aprovechamos la oportunidad para saludarla y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, hemos considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaremos en la investigación denominada **“Eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos, Lima, 2021”** Para cumplir con lo solicitado, le adjuntamos a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas y objetivos de investigación
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, nos despedimos de usted.

Atentamente,



Katherine Karol Chanamé Pereyra
DNI: 46366412



Quispe Elliot Jannet
DNI: 40400173

**“EFICACIA DE GESTIÓN Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL
TELETRABAJO DE UNA ENTIDAD RECAUDADORA DE IMPUESTOS, LIMA,
2021”**

1. Problema

1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021?

1.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de eficacia de gestión en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021?
- b) ¿Cuál es el grado de Compromiso Organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021?
- c) ¿Qué propuesta de eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021 será la indicada?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.

2.2. Objetivos específicos

- a) Identificar el nivel de eficacia de gestión en los funcionarios que realizan teletrabajo en la entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.
- b) Medir el grado de Compromiso Organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo en la entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.
- c) Elaborar una propuesta de eficacia de gestión y compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.

**EFICACIA DE GESTIÓN Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL TELETRABAJO DE
UNA ENTIDAD RECAUDADORA DE IMPUESTOS, LIMA, 2021**

OBJETIVO: Establecer la relación entre eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos, Lima, 2021.


INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
MB	B	M	A	MA

N°	ITEMS	ESCALAS				
		MB	B	M	A	MA
1	El nivel de satisfacción en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
2	El nivel de tiempo de atención en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
3	El grado de calidad en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
4	El nivel de capacidad de respuesta en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
5	El nivel de las condiciones del entorno en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
6	El nivel de consultas atendidas en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
7	El nivel del tiempo empleado en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
8	El nivel de desempeño en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
9	El nivel de evaluación en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
10	El nivel de actitud en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
11	El nivel de empatía en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
12	El nivel de sentimiento en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
13	El nivel de opciones laborales en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
14	El nivel de fidelidad laboral en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
15	El nivel de razón de pertenencia en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la propuesta de eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
16	El nivel de abandono en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
17	El nivel de lealtad en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
18	El nivel de beneficio en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la de eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración

Título de la investigación: “Eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos, Lima, 2021”							
Apellidos y nombres de los investigadores: Chanamé Pereyra Katherine Karol – Quispe Eliot Jannet							
Apellidos y nombres del experto: Dra. Mairena Fox Petronila Liliana							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLE 1: Eficacia de gestión	CONTRIBUYENTES ATENDIDOS	SATISFACCIÓN	1. El nivel de satisfacción en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	(1) Muy bajo (2) Bajo (3) Medio (4) Alto (5) Muy Alto	✓		
		TIEMPO DE ATENCIÓN	2. El nivel de tiempo de atención en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
		GRADO DE CALIDAD	3. El grado de calidad en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
	ATENCIÓN	CAPACIDAD DE RESPUESTA	4. El nivel de capacidad de respuesta en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
		CONDICIONES DEL ENTORNO	5. El nivel de las condiciones del entorno en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
		CONSULTAS ATENDIDAS	6. El nivel de consultas atendidas en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
	RESULTADOS	TIEMPO EMPLEADO	7. El nivel del tiempo empleado en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
		DESEMPEÑO	8. El nivel de desempeño en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
		EVALUACIÓN	9. El nivel de evaluación en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		

VARIABLE 2: Compromiso organizacional	AFECTIVA	ACTITUD	1. El nivel de actitud en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	(1) Muy bajo (2) Bajo (3) Medio (4) Alto (5) Muy Alto	✓		
		EMPATÍA	2. El nivel de empatía en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:		✓		
		SENTIMIENTO	3. El nivel de sentimiento en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:		✓		
	CONTINUIDAD	OPCIONES LABORALES	4. El nivel de opciones laborales en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:		✓		
		FIDELIDAD LABORAL	5. El nivel de fidelidad laboral en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:		✓		
		RAZÓN DE PERTENENCIA	6. El nivel de razón de pertenencia en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la propuesta de eficacia de gestión es:		✓		
	NORMATIVA	ABANDONO	7. El nivel de abandono en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:		✓		
		LEALTAD	8. El nivel de lealtad en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:		✓		
		BENEFICIO	9. El nivel de beneficio en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la de eficacia de gestión es:		✓		
Firma del experto:							
		Fecha <u>20 / 07 / 2021</u>					

Lima, 20 de julio de 2021

Estimado MBA. William Ricardo Díaz Torres

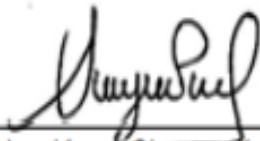
Aprovechamos la oportunidad para saludarla y manifestarle que, teniendo en cuenta su reconocido prestigio en la docencia e investigación, hemos considerado pertinente solicitarle su colaboración en la validación del instrumento de obtención de datos que utilizaremos en la investigación denominada **“Eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos, Lima, 2021”** Para cumplir con lo solicitado, le adjuntamos a la presente la siguiente documentación:

- a) Problemas y objetivos de investigación
- b) Instrumento de obtención de datos
- c) Matriz de validación de los instrumentos de obtención de datos

La solicitud consiste en evaluar cada uno de los ítems del instrumento de medición e indicar si es adecuado o no. En este segundo caso, le agradecería nos sugiera como debe mejorarse.

Agradeciéndole de manera anticipada por su colaboración, nos despedimos de usted.

Atentamente,



Katherine Karol Chanamé Pereyra
DNI: 46366412



Quispe Elliot Jannet
DNI: 40400173

**“EFICACIA DE GESTIÓN Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL
TELETRABAJO DE UNA ENTIDAD RECAUDADORA DE IMPUESTOS, LIMA,
2021”**

1. Problema

1.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021?

1.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es el nivel de eficacia de gestión en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021?
- b) ¿Cuál es el grado de Compromiso Organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021?
- c) ¿Qué propuesta de eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021 será la indicada?

2. Objetivos

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.

2.2. Objetivos específicos

- a) Identificar el nivel de eficacia de gestión en los funcionarios que realizan teletrabajo en la entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.
- b) Medir el grado de Compromiso Organizacional en los funcionarios que realizan teletrabajo en la entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.
- c) Elaborar una propuesta de eficacia de gestión y compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos en Lima en el año 2021.

**EFICACIA DE GESTIÓN Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL TELETRABAJO DE
UNA ENTIDAD RECAUDADORA DE IMPUESTOS, LIMA, 2021**

OBJETIVO: Establecer la relación entre eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos, Lima, 2021.

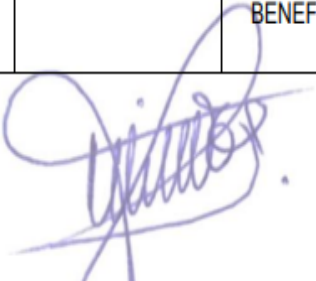
INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la alternativa que usted considera valida de acuerdo con el ítem en los casilleros siguientes:

Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
MB	B	M	A	MA

N°	ITEMS	ESCALAS				
		MB	B	M	A	MA
1	El nivel de satisfacción en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
2	El nivel de tiempo de atención en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
3	El grado de calidad en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
4	El nivel de capacidad de respuesta en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
5	El nivel de las condiciones del entorno en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
6	El nivel de consultas atendidas en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
7	El nivel del tiempo empleado en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
8	El nivel de desempeño en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
9	El nivel de evaluación en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	1	2	3	4	5
10	El nivel de actitud en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
11	El nivel de empatía en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
12	El nivel de sentimiento en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
13	El nivel de opciones laborales en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
14	El nivel de fidelidad laboral en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
15	El nivel de razón de pertenencia en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la propuesta de eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
16	El nivel de abandono en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
17	El nivel de lealtad en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5
18	El nivel de beneficio en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la de eficacia de gestión es:	1	2	3	4	5

Gracias por su colaboración

Título de la investigación: "Eficacia de gestión y el compromiso organizacional en el teletrabajo de una entidad recaudadora de impuestos, Lima, 2021"							
Apellidos y nombres de los investigadores: Chanamé Pereyra Katherine Karol – Quispe Eliot Jannet							
Apellidos y nombres del experto: MBA. Díaz Torres William Ricardo							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS
VARIABLE 1: Eficacia de gestión	CONTRIBUYENTES ATENDIDOS	SATISFACCIÓN	1. El nivel de satisfacción en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:	(1) Muy bajo (2) Bajo (3) Medio (4) Alto (5) Muy Alto	✓		
		TIEMPO DE ATENCIÓN	2. El nivel de tiempo de atención en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
		GRADO DE CALIDAD	3. El grado de calidad en los contribuyentes atendidos con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
	ATENCIÓN	CAPACIDAD DE RESPUESTA	4. El nivel de capacidad de respuesta en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
		CONDICIONES DEL ENTORNO	5. El nivel de las condiciones del entorno en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
		CONSULTAS ATENDIDAS	6. El nivel de consultas atendidas en la atención con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
	RESULTADOS	TIEMPO EMPLEADO	7. El nivel del tiempo empleado en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
		DESEMPEÑO	8. El nivel de desempeño en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		
		EVALUACIÓN	9. El nivel de evaluación en los resultados con eficacia relacionado al compromiso organizacional es:		✓		

VARIABLE 2: Compromiso organizacional	AFECTIVA	ACTITUD	1. El nivel de actitud en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:	(1) Muy bajo (2) Bajo (3) Medio (4) Alto (5) Muy Alto	✓		
		EMPATÍA	2. El nivel de empatía en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:		✓		
		SENTIMIENTO	3. El nivel de sentimiento en la dimensión afectiva como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:		✓		
	CONTINUIDAD	OPCIONES LABORALES	4. El nivel de opciones laborales en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:		✓		
		FIDELIDAD LABORAL	5. El nivel de fidelidad laboral en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:		✓		
		RAZÓN DE PERTENENCIA	6. El nivel de razón de pertenencia en la dimensión continuidad como compromiso organizacional relacionado a la propuesta de eficacia de gestión es:		✓		
	NORMATIVA	ABANDONO	7. El nivel de abandono en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:		✓		
		LEALTAD	8. El nivel de lealtad en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la eficacia de gestión es:		✓		
		BENEFICIO	9. El nivel de beneficio en la dimensión normativa como compromiso organizacional relacionado a la de eficacia de gestión es:		✓		
Firma del experto:							
		Fecha <u>20 / 07 / 2021</u>					